

Rapport de visite d'évaluation

EHPA RESIDENCE LA MISERICORDE

5 RUE DU FRERE SCUBILLION
97438 SAINTE-MARIE

28/03/2024 - 29/03/2024

PARMENTIER BLEU SOCIAL
145 AV PARMENTIER 75010 PARIS 10
Statut : « Accrédité » - 3-2028

Table des matières

Introduction	3
Présentation de l'ESSMS	4
Déroulé de la visite	5
Résultats	6
Synthèse des cotations	6
Focus sur les critères impératifs	43
Cotation des chapitres par thématiques	49
Chapitre 1 - La personne	49
Chapitre 2 - Les professionnels	67
Chapitre 3 - L'ESSMS	77
Niveau global atteint par l'ESSMS	88
Observations de l'ESSMS	90
Annexes	91
Annexe 1 : Formulaire(s) critère(s) impératif(s)	91
Annexe 2 : Evolutions apportées au rapport suite aux observations faites par l'ESSMS	92
Evolutions apportées à l'appréciation générale	112

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	Bertrand BAREIGTS
FINESS juridique	970407961
Adresse de l'entité juridique	376 ROUTE DE BOIS DE NEFLES, 97490 STE CLOTILDE
Date d'ouverture	21/08/2011
Statut juridique	Privé
Organisme gestionnaire	Association Résidence La Miséricorde
Autres informations	

EHPA RESIDENCE LA MISERICORDE	
FINESS géographique	970407979
SIRET	51765006500025
Adresse du site évalué	5 RUE DU FRERE SCUBILLION 97438 SAINTE-MARIE
Département / Région	/
Catégorie FINESS	EHPA ne percevant pas des crédits d'assurance maladie
Activités	EHPA
Modalités d'accueil	Hébergement pour personnes âgées
Nombre de places	24
Nombre d'ETP	9.5

Déroulé de la visite

Champs d'application	
Secteur(s)	Social
Structure(s)	Etablissement
Public(s)	PA - Personne âgée

Nombre d'accompagnés traceurs réalisés
3

Evaluation réalisée par	
Nom de l'organisation	PARMENTIER BLEU SOCIAL
Siret de l'organisation	89806115500013
Adresse complète	145 AV PARMENTIER 75010 PARIS 10
Statut	« Accrédité » - 3-2028
Nom du coordonnateur de la visite	Laurent BEAUBRAS
Noms des évaluateurs	MARIELLE VALRAN Laurent BEAUBRAS

Dates de transmission	
Pré-rapport	28/04/2024
Observations	14/05/2024
Rapport final	05/06/2024

Résultats

Synthèse des cotations

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

		Cotation
Chapitre 1	La personne	3,77
Thématique	Bienveillance et éthique	4
Objectif 1.1	La personne accompagnée s'exprime sur la bienveillance.	4
Critère 1.1.1	La personne accompagnée exprime sa perception de la bienveillance.	4
	EE : La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer sa perception de la bienveillance.	4
	EE : La personne accompagnée est écoutée et respectée dans cette expression au quotidien.	4
Thématique	Droits de la personne accompagnée	3,9
Objectif 1.2	La personne accompagnée est informée de ses droits de façon claire et adaptée. Sa compréhension est recherchée et favorisée.	3,71
Critère 1.2.1	La personne accompagnée et son entourage sont informés du rôle des professionnels et autres intervenants et peuvent les identifier.	4
	EE : La personne et son entourage sont informés du rôle des différents professionnels et autres intervenants qui l'accompagnent.	4
	EE : La personne accompagnée peut identifier les professionnels et autres intervenants.	4
Critère 1.2.2	La personne accompagnée est informée de ses droits et devoirs dans le cadre de la vie collective ou du fonctionnement du service.	4
	EE : La personne accompagnée reçoit toutes les informations sur ses droits et devoirs dans le cadre de la vie collective ou du fonctionnement du service.	4
	EE : La personne accompagnée a reçu les documents et explications associés.	3
	EE : La personne accompagnée a la possibilité de poser toutes les questions facilitant sa compréhension.	4
Critère 1.2.3	La personne accompagnée est systématiquement informée de la possibilité de désigner une personne de confiance pour l'accompagner et l'assister dans ses démarches.	4
	EE : La personne accompagnée est systématiquement informée de la possibilité de désigner une personne de confiance.	4
	EE : La personne accompagnée est informée du rôle de la personne de confiance.	4
Critère 1.2.4	La personne a accès aux informations relatives à son accompagnement.	3
	EE : La personne a accès aux informations relatives à son accompagnement.	4
	EE : La personne accompagnée est informée des modalités d'accès à son dossier.	2

Critère 1.2.5	<p>La personne peut s'adresser aux professionnels qui l'accompagnent pour être orientée, accompagnée et soutenue dans l'exercice de ses droits individuels. 4</p> <p>EE : La personne peut s'adresser aux professionnels qui l'accompagnent en cas de besoin pour être orientée dans l'exercice de ses droits individuels. 4</p> <p>EE : La personne peut s'adresser aux professionnels pour être accompagnée et soutenue dans sa démarche. 4</p>
Critère 1.2.6	<p>Les professionnels informent la personne accompagnée de ses droits et de leurs modalités d'exercice, ou l'orientent vers le bon interlocuteur. 4</p> <p>EE : Les professionnels informent la personne accompagnée de ses droits et de leurs modalités d'exercice. 4</p> <p>EE : Les professionnels savent orienter la personne accompagnée vers les personnes ressources. 4</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>Livret d'accueil</p> <p>Charte des droits et libertés</p> <p>Evaluation de la période d'adaptation 22/04/2023</p> <p>Signature du CS 20/02/2023</p> <p>Autorisation de transport signée 20/02/2023</p> <p>Droits à l'image signés 20/02/2023</p> <p>Signature RF 20/02/2023</p> <p>attestation de signature des documents 20/02/2023</p> <p>Désignation de la personne de confiance 20/02/2023</p> <p>Autorisation pour le partage d'informations médicale 03/02/2023</p> <p>Jugement du passage en curatelle 06/04/2022</p> <p>Droit à l'image 24/11/2018</p> <p>Bilan après l'intégration</p> <p>Remise des documents LA, CS du 24/11/2018, RF du 16/11/2018</p> <p>Consentement lié au partage de données 24/11/2018</p> <p>Personne de confiance du 16/11/2018</p> <p>PAP du 07/03/2024</p> <p>Droit à l'image du 01/03/2024</p>
Critère 1.2.7	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la connaissance des droits de la personne accompagnée. 3</p> <p>EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la connaissance des droits de la personne accompagnée. 3</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>CR de réunion</p> <p>Échanges avec la psychologue</p> <p>Livret d'accueil des salariés</p> <p>CR Réunion d'équipe sur le droit de se procurer de l'alcool et le droit de protection</p> <p>Transmission ciblée sur le dossier du résident</p> <p>Support de formation sur exercice des droits</p> <p>CR de Réunion d'équipe sur la reprise du cadre légal des droits</p> <p>Charte interne d'accompagnement</p> <p>Charte des droits et libertés affichée</p>

Objectif 1.3	La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service.	4
Critère 1.3.1	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.	4
	EE : La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service.	4
	EE : La personne accompagnée est associée à la révision des outils favorisant leur compréhension.	4
	EE : Entretien avec les membres du Conseil de la vie sociale.	4
	<i>Éléments de preuve :</i> CR de réunion Ordre du jour Révision de la charte de bienveillance (2024)	
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.	4
	EE : Les professionnels coconstruisent les règles de vie collective ou les modalités de fonctionnement du service avec la personne accompagnée.	4
	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
	<i>Éléments de preuve :</i> Affichage des comptes rendus des réunions de CVS Transmission ciblée CR CVS avec le changement de règles concernant la restauration CR Groupe de parole CR réunion résidents Plaintes tracées dans le dossier de la résidente (événements indésirables)	
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
	EE : La personne exprime ses choix sur son cadre de vie ou d'accompagnement.	4
	EE : Les choix de la personne accompagnée sont pris en compte.	4
Critère 1.4.2	La personne accompagnée bénéficie d'un espace de vie privé, adapté et respectueux de ses droits fondamentaux, qu'elle est encouragée à personnaliser.	4
	EE : La personne accompagnée dispose d'un espace de vie privé, adapté et respectueux de ses droits fondamentaux.	4
	EE : La personne accompagnée est encouragée à personnaliser son espace de vie.	4
Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée	3,96
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	<p>La personne accompagnée participe aux instances collectives ou à toutes autres formes de participation. 4</p> <p>EE : La personne accompagnée est impliquée dans les instances collectives, ou autres formes de participation. 4</p> <p>EE : La personne accompagnée connaît ses représentants et peut les solliciter. 3</p> <p>EE : La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer sa satisfaction. 4</p> <p>EE : Entretien avec les membres du Conseil de la vie sociale. 4</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i> Ordre du jour de la réunion sur le CR</p>
Critère 1.5.2	<p>La personne accompagnée est informée de la suite donnée aux demandes formulées dans le cadre des instances collectives ou à toutes autres formes de participation. 4</p> <p>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. 4</p> <p>EE : La personne accompagnée a accès au relevé des échanges. 4</p> <p>EE : Entretien avec les membres du Conseil de la vie sociale. 4</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i> Affichage des CR des CVS</p>
Critère 1.5.3	<p>Les professionnels facilitent l'accès à la traçabilité des échanges et réponses apportées dans le cadre des instances collectives ou à toutes autres formes de participation. 4</p> <p>EE : Les professionnels facilitent l'accès de la personne accompagnée au contenu des échanges dans les instances collectives ou toutes autres formes de participation. 4</p> <p>EE : Les professionnels connaissent les lieux d'affichage et/ou d'enregistrement des relevés des échanges. 4</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i> Affichage des comptes rendus des réunions de CVS CR CVS CR réunion résidents CR groupe de paroles CR commission repas (enquête portée par le CVS + réunion) CR animation (enquête portée par le CVS + réunion) CR Réunion résidents CR Groupe de parole CR CVS</p>
Objectif 1.6	L'expression de la personne est recueillie tout au long de son accompagnement. 4
Critère 1.6.1	<p>La personne accompagnée est soutenue dans son expression. Le partage de son expérience est favorisé et l'expression de ses préférences prise en compte. 4</p> <p>EE : La personne accompagnée est soutenue dans son expression. 4</p> <p>EE : La personne accompagnée partage son expérience. 4</p> <p>EE : Ses préférences sont prises en compte. 4</p>
	<p>Les professionnels facilitent l'expression de la personne accompagnée grâce à l'utilisation de moyens et outils adaptés. 4</p> <p>EE : Les professionnels facilitent l'expression de la personne accompagnée. 4</p>

Critère 1.6.2	<p>EE : Les professionnels utilisent des moyens et outils qui facilitent leur expression. 4</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i> Photos ou portraits à l'entrée des chambres Nom des personnes écrits en gros sur leur porte Signes mnémotechniques Posture adaptée (regard en face, se mettre à la hauteur) Planning d'activités (gros caractères) Transmission ciblée autour de l'expresssion des ressentis du résidents CR commission (enquête portée par le CVS + réunion) CR animation (enquête portée par le CVS + réunion) CR Réunion résidents CR Groupe de parole CR CVS Protocole "consentement"</p>
Critère 1.6.3	<p>Les professionnels analysent le recueil de l'expression de la personne accompagnée et en tirent les enseignements. 4</p> <p>EE : Les professionnels analysent le recueil de l'expression de la personne accompagnée. 4</p> <p>EE : Le cas échéant, les professionnels apportent les adaptations nécessaires à l'accompagnement. 4</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i> Projets personnalisés CR de réunion d'équipe Transmissions Transmission des habitudes dans la précédente structures 30/01/2023 Evaluation de la période d'adaptation 22/04/2023 Expression des souhaits du résidents dans le PAP 14/03/2024 Rrecueil du parcours et habitudes de vie sur le profil Mars 2024 Document de recueil de parcours de vie et habitudes Mars 2024 Colonne souhaits de la personne dans le PAP Mars 2024 Repérage des risques Mars 2024</p>
Objectif 1.7	<p>La personne accompagnée exprime son choix de manière éclairée. 4</p>
Critère 1.7.1	<p>La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer son consentement éclairé, grâce à une information claire et des moyens adaptés. 4</p> <p>EE : La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer son consentement éclairé. 4</p> <p>EE : La personne accompagnée reçoit des explications claires et adaptées, nécessaires à sa compréhension. 4</p>
Critère 1.7.3	<p>Les professionnels réinterrogent le refus de la personne tout au long de son accompagnement et recherchent des alternatives avec elle. 4</p> <p>EE : Les professionnels réinterrogent le refus de la personne tout au long de son accompagnement. 4</p> <p>EE : Les professionnels recherchent des alternatives avec la personne accompagnée. 4</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i> Traçabilité systématique des refus dans le dossier de la personne CR Réunion sur la consommation d'alcool. Transmission sur la consommation d'alcool dans le dossier du résident</p>

	<p>Prise de RDV avec la curatrice CR Réunion d'équipe Transmissions relatives au refus de visite PAP de mars 2024</p>	
Critère 1.7.4	<p>Les professionnels assurent la traçabilité du consentement ou du refus exprimé par la personne accompagnée.</p>	4
	<p>EE : Les professionnels formalisent le consentement/refus de la personne accompagnée dans son dossier.</p>	4
	<p>EE : Les professionnels partagent l'information du consentement/refus de la personne accompagnée.</p>	3
	<p><i>Eléments de preuve :</i> Traçabilité systématique des refus dans le dossier de la personne Mail sur le refus d'arrêter l'alcool CR Réunion d'équipe Transmissions relatives au refus de visite PAP de mars 2024</p>	
Objectif 1.8	La personne accompagnée participe à la vie sociale.	3,8
Critère 1.8.1	<p>La personne accompagnée a la possibilité de maintenir ses liens sociaux et d'en créer de nouveaux, dans et hors l'établissement ou le service.</p>	4
	<p>EE : La personne accompagnée a la possibilité de maintenir ses liens sociaux existants dans et hors l'établissement ou le service.</p>	4
	<p>EE : La personne accompagnée a la possibilité de créer de nouveaux liens sociaux dans et hors l'établissement ou le service.</p>	4
Critère 1.8.2	<p>La personne peut s'investir dans la vie sociale et culturelle et participer à des événements sur le territoire grâce à un accompagnement adapté.</p>	4
	<p>EE : La personne accompagnée est encouragée à s'investir dans la vie sociale et culturelle et participer à des événements sur le territoire.</p>	4
	<p>EE : Sa participation est facilitée grâce à un accompagnement adapté.</p>	4
	<p>EE : La personne accompagnée reçoit des informations lui permettant de faire des choix de participation à la vie sociale et culturelle du territoire.</p>	4
Critère 1.8.3	<p>Les professionnels informent la personne accompagnée sur l'offre d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs, recueillent ses attentes et respectent ses choix de participation.</p>	4
	<p>EE : Les professionnels informent la personne accompagnée sur l'offre d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs.</p>	4
	<p>EE : Les professionnels recueillent les attentes de la personne accompagnée sur sa participation à la vie sportive, socio-culturelle et aux loisirs.</p>	4
	<p>EE : Les professionnels respectent les choix de la personne accompagnée sur sa participation à la vie sportive, socio-culturelle et aux loisirs.</p>	4
	<p><i>Eléments de preuve :</i> Dossier de la personne accompagnée Planning d'activités Projet personnalisé Recueil des souhaits à l'admission Affichage des activités Observation d'un passage dans la chambre pour informer d'une activité</p>	

	<p>Observation lors de l'évaluation</p> <p>Affichage dans l'ascenseur et panneau dans le hall</p> <p>Recueil de la satisfaction de la personne post-activié</p> <p>Enquête du projet animation</p>	
Critère 1.8.4	<p>Les professionnels identifient et mobilisent les ressources et moyens nécessaires à la mise en place d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs.</p>	4
	<p>EE : Les professionnels identifient les ressources et moyens nécessaires à la mise en place d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs.</p>	4
	<p>EE : Les professionnels mobilisent ces ressources au bénéfice de la personne accompagnée.</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Planning d'activités</p> <p>Listes des sorties effectuées avec les résidents</p> <p>PAP qui exprime les activités sollicitées par le résident et réalisées : Mars 2024</p> <p>Convention de partenariat</p>	4
Critère 1.8.5	<p>Les professionnels encouragent le recours à la pair-aidance et autres dispositifs facilitant l'entraide entre les personnes accompagnées.</p>	3
	<p>EE : Les professionnels encouragent le recours à la pair-aidance.</p>	3
	<p>EE : Les professionnels facilitent l'entraide entre les personnes accompagnées.</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Transmissions</p> <p>Cr de réunion d'équipe</p> <p>Transmission ciblée sur la participation à la vie de la structure</p> <p>Transmission sur la pair-aidance dans le dossier d'un résident</p> <p>CR de réunion résidents</p>	3
Objectif 1.9	<p>La personne accompagnée exerce sa citoyenneté et/ou bénéficie d'une éducation à la citoyenneté.</p>	4
Critère 1.9.1	<p>La personne est accompagnée selon ses besoins et ses souhaits dans sa participation à la vie citoyenne.</p>	4
	<p>EE : La personne est accompagnée dans sa participation à la vie citoyenne au regard de ses besoins et souhaits.</p>	4
	<p>EE : La personne accompagnée bénéficie des informations utiles à l'exercice de la vie citoyenne.</p>	4
Critère 1.9.2	<p>Les professionnels utilisent des moyens et des outils adaptés permettant à la personne accompagnée d'exercer sa citoyenneté ou de bénéficier d'une éducation à la citoyenneté.</p>	4
	<p>EE : Les professionnels facilitent l'exercice de la citoyenneté de la personne accompagnée grâce à la mobilisation de moyens et d'outils adaptés.</p>	4
	<p>EE : Les professionnels proposent à la personne accompagnée une éducation à la citoyenneté.</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Remise des carte des votes</p> <p>Accompagnement pour voter</p> <p>Présence d'animaux pour l'anti-gaspillage</p>	4

	PAP mentionnant la mise à disposition du journal dans la structure Mars 2024 Visite de l'établissement avec le journal et la télévision transmissions écrites sur les informations relatives au covid	
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	3,84
Objectif 1.10	La personne est actrice de la personnalisation de son projet d'accompagnement.	3,67
Critère 1.10.1	La personne exprime ses attentes sur son projet d'accompagnement.	3
	EE : La personne est sollicitée pour exprimer ses attentes sur son projet d'accompagnement.	3
Critère 1.10.2	La personne avec son entourage et les professionnels en équipe, coconstruisent le projet d'accompagnement.	3
	EE : La personne et les professionnels en équipe, élaborent conjointement le projet d'accompagnement.	3
	EE : L'entourage est associé, selon les souhaits de la personne, à la coconstruction de son projet d'accompagnement.	3
Critère 1.10.3	Les professionnels évaluent les besoins de la personne pour construire son projet d'accompagnement en utilisant des outils d'évaluations validés.	4
	EE : Les professionnels évaluent les besoins de la personne pour élaborer son projet d'accompagnement.	4
	EE : Les professionnels utilisent des outils validés pour l'évaluation de ses besoins.	4
	<i>Eléments de preuve :</i>	
	Trame du projet personnalisé	
	Recueil des souhaits de la personne dans le projet personnalisé	
	"Transmission des habitudes dans la précédente structures 30/01/2023	
	Evaluation de la période d'adaptation 22/04/2023	
	Expression des souhaits du résidents dans le PAP 14/03/2024	
	Rrecueil du parcours et habitudes de vie sur le profil Mars 2024 fiche profil	
Mesure de l'indépendance Fonctionnelle Mars 2024		
Evaluation des risques Mars 2024		
Echelle HAD Mars 2024		
Document de recueil de parcours de vie et habitudes Mars 2024		
Colonne souhaits de la personne dans le PAP Mars 2024		
Repérage des risques Mars 2024		
Outils d'évaluation MIF ; MMS ; Repérage des risques ; HAD Mars 2024		

Critère 1.10.4	<p>Les professionnels coconstruisent avec la personne et son entourage son projet d'accompagnement. 4</p> <p>EE : Les professionnels coconstruisent le projet d'accompagnement avec la personne. 4</p> <p>EE : Les professionnels associent son entourage selon les souhaits de la personne accompagnée. 4</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>Projets personnalisés avec ou sans entourage</p> <p>Transmission des habitudes dans la précédente structures 30/01/2023</p> <p>Evaluation de la période d'adaptation 22/04/2023</p> <p>Expression des souhaits du résidents dans le PAP 14/03/2024 PAP signé 14/03/2024</p> <p>Rrecueil du parcours et habitudes de vie sur le profil Mars 2024 fiche profil</p> <p>Mesure de l'indépendance Fonctionnelle Mars 2024</p> <p>Evaluation des risques Mars 2024</p> <p>Echelle HAD Mars 2024</p> <p>Document de recueil de parcours de vie et habitudes Mars 2024</p> <p>Colonne souhaits de la personne dans le PAP Mars 2024</p> <p>Repérage des risques Mars 2024</p> <p>Outils d'évaluation MIF ; MMS ; Repérage des risques ; HAD Mars 2024</p>
Critère 1.10.5	<p>Les professionnels mobilisent les ressources internes et/ou externes et les outils pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement de la personne. 4</p> <p>EE : Les professionnels mobilisent les ressources internes et/ou externes nécessaires à la mise en œuvre du projet d'accompagnement de la personne. 4</p> <p>EE : Les professionnels mobilisent les outils nécessaires à la mise en œuvre du projet d'accompagnement. 4</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>Traçabilité sur le logiciel.</p> <p>Planning d'activités</p> <p>Listing des partenaires mobilisables.</p> <p>PAP mentionnant les actions à conduire avec les partenaires et ressources internes Mars 2024</p> <p>Transmissions ciblées dans le dossier du résident</p>
Critère 1.10.6	<p>Les professionnels assurent la traçabilité et réévaluent le projet d'accompagnement avec la personne, chaque fois que nécessaire, et au moins une fois par an. 4</p> <p>EE : Les professionnels formalisent le projet d'accompagnement de la personne et ses mises à jour. 4</p> <p>EE : Les professionnels réévaluent avec la personne son projet d'accompagnement dès que nécessaire et au minimum une fois par an. 3</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>Projets personnalisés</p> <p>Transmission des habitudes dans la précédente structures 30/01/2023</p> <p>Evaluation de la période d'adaptation 22/04/2023</p> <p>Expression des souhaits du résidents dans le PAP 14/03/2024 PAP signé 14/03/2024</p> <p>Rrecueil du parcours et habitudes de vie sur le profil Mars 2024 fiche profil</p> <p>Mesure de l'indépendance Fonctionnelle Mars 2024</p>

	<p>Evaluation des risques Mars 2024 Echelle HAD Mars 2024</p> <p>Document de recueil de parcours de vie et habitudes Mars 2024 Colonne souhaits de la personne dans le PAP Mars 2024 Repérage des risques Mars 2024 Outils d'évaluation MIF ; MMS ; Repérage des risques ; HAD Mars 2024</p> <hr/> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> Le premier PAP a été réalisé en mars 2024 PAP récemment réalisé</p>	
Objectif 1.11	L'entourage est associé dans l'accompagnement de la personne.	4
Critère 1.11.1	La personne définit avec les professionnels la place de son entourage dans son accompagnement.	4
	EE : La personne décide de la place de son entourage dans son accompagnement.	4
	EE : Le choix fait par la personne accompagnée, sur la place donnée à son entourage, est respecté.	4
Critère 1.11.2	Les professionnels informent, orientent et/ou accompagnent l'entourage vers les dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants.	4
	EE : Les professionnels connaissent les dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants pour l'entourage.	4
	EE : Les professionnels informent l'entourage des dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants.	4
	EE : Les professionnels orientent et/ou accompagnent l'entourage vers les dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Affichage de groupe de soutien Transmission ciblée sur l'échange avec le médecin	
<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> Les personnes sont accueillies au long cours. Elles ne sont plus en famille. L'EHPA accueille des résidents au long court. Ils ne sont plus en famille.		
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	3,84
Objectif 1.12	La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant son autonomie.	3,67
Critère 1.12.1	La personne accompagnée exprime régulièrement ses attentes sur les mesures d'aide et de soutien souhaitées pour favoriser ou préserver son autonomie.	3
	EE : La personne accompagnée exprime ses attentes sur les mesures d'aide et de soutien souhaitées pour favoriser son autonomie.	3
	EE : La personne accompagnée est régulièrement sollicitée pour exprimer ses attentes en vue de préserver son autonomie.	3
	Les professionnels évaluent régulièrement les besoins de la personne accompagnée pour favoriser ou préserver son autonomie.	4
	EE : Les professionnels évaluent les besoins d'accompagnement de la personne pour favoriser son autonomie.	4

Critère 1.12.2	<p>EE : Les professionnels réévaluent régulièrement les besoins d'accompagnement de la personne pour préserver son autonomie. 3</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i> Dossier de la personne Transmission des habitudes dans la précédente structures 30/01/2023 Evaluation de la période d'adaptation 22/04/2023 Expression des souhaits du résidents dans le PAP 14/03/2024 PAP signé 14/03/2024 Recueil du parcours et habitudes de vie sur le profil Mars 2024 fiche profil Mesure de l'indépendance Fonctionnelle Mars 2024 Evaluation des risques Mars 2024 Echelle HAD Mars 2024</p> <p>Document de recueil de parcours de vie et habitudes Mars 2024 Colonne souhaits de la personne dans le PAP Mars 2024 Repérage des risques Mars 2024 Outils d'évaluation MIF ; MMS ; Repérage des risques ; HAD Mars 2024 CR Réunion d'équipe sur l'autonomie des personnes</p>
Critère 1.12.3	<p>Les professionnels repèrent de manière précoce les risques de perte d'autonomie et d'isolement social de la personne accompagnée et alertent les personnes-ressources. 4</p> <p>EE : Les professionnels alertent les personnes-ressources en cas de risque de perte d'autonomie ou d'isolement social de la personne accompagnée. 4</p> <p>EE : Les professionnels repèrent de manière précoce les risques de perte d'autonomie et d'isolement social de la personne accompagnée. 4</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i> Dossier de la personne Transmission sur le logiciel "Transmission des habitudes dans la précédente structures 30/01/2023 Evaluation de la période d'adaptation 22/04/2023 Expression des souhaits du résidents dans le PAP 14/03/2024 PAP signé 14/03/2024 Recueil du parcours et habitudes de vie sur le profil Mars 2024 fiche profil Mesure de l'indépendance Fonctionnelle Mars 2024 Evaluation des risques Mars 2024 Echelle HAD Mars 2024 transmission sur l'autonomie</p> <p>"</p> <p>Repérage des risques Mars 2024 Outils d'évaluation MIF ; MMS ; Repérage des risques ; HAD Mars 2024 PAP Mars 2024 Transmission ciblées sur le conflit entre résidents</p>
Objectif 1.13	<p>La personne est accompagnée pour accéder ou se maintenir dans son logement ou son hébergement. 4</p>
Critère 1.13.1	<p>La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer ses attentes en matière de logement ou d'hébergement. 4</p> <p>EE : La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer ses attentes en matière</p>

	de logement ou d'hébergement.	4
	EE : Les attentes formulées par la personne accompagnée sont prises en compte.	4
Critère 1.13.2	La personne est accompagnée dans ses démarches pour accéder ou se maintenir dans son logement ou hébergement.	4
	EE : La personne accompagnée est informée ou conseillée dans ses démarches relatives à son logement ou hébergement.	4
	EE : La personne peut s'adresser aux professionnels pour être accompagnée et soutenue dans ses démarches d'accès ou de maintien dans son logement/hébergement.	4
	<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> La personne n'est pas concerné par ce critère. Son logement lui convient parfaitement.	
Critère 1.13.3	Les professionnels accompagnent la personne dans sa recherche de logement ou d'hébergement adapté à ses besoins et attentes.	4
	EE : Les professionnels prennent en compte les besoins et attentes exprimés par la personne accompagnée dans sa recherche de logement ou d'hébergement.	4
	EE : Les professionnels adaptent l'accompagnement de la personne pour sa recherche de logement ou d'hébergement.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Evaluation de la période d'adaptation 22/04/2023 Evaluation du bilan d'intégration dans le dossier administratif de la résidente	
	<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> Ce critère n'est pas adapté à la situation présente.	
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
Critère 1.14.1	La personne accompagnée participe à la définition de ses besoins en matière de prévention et d'éducation à la santé.	3
	EE : La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer ses attentes en matière de prévention en santé.	3
	EE : La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer ses attentes en matière d'éducation à la santé.	3
Critère 1.14.2	Les professionnels évaluent les besoins de la personne accompagnée en matière de prévention et d'éducation à la santé.	4
	EE : Les professionnels évaluent les besoins de la personne accompagnée en matière de prévention en santé.	4
	EE : Les professionnels évaluent les besoins de la personne accompagnée en matière d'éducation à la santé.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Dossier de la personne Transmissions des libéraux Recueil des besoins a l'admission Transmission ciblée sur l'alcool dans le dossier du résident réunion d'équipe sur la problématique du résident	

	PAP Mars 2024 Identification des risques Mars 2024 Transmissions ciblées sur l'addiction médicamenteuse Evocation du staff équipe géronto-psy lors d'un CR Réunion d'équipe	
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.	3
	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.	3 3
	<i>Éléments de preuve :</i> Dossier de la personne Transmissions sur RDV ophtalmologiste, dentiste... Mail entre la psychologue et l'infirmière Mail sur les projets de psycho-éducation	
Critère 1.14.4	Les professionnels facilitent la compréhension des messages de prévention et d'éducation à la santé de la personne accompagnée.	3
	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
	<i>Éléments de preuve :</i> Support de communication transmis par la CPAM Attestation des conditions favorables à la bonne compréhension des informations	
Critère 1.14.5	Les professionnels organisent l'accompagnement et/ou accompagnent la personne lors des dépistages et des soins de prévention.	3
	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
	<i>Éléments de preuve :</i> Dossier des personnes accueillies, (Ex: dépistage : prostate, colorectal, sein) Transmission ciblée dans le dossier du résident Dépistage conduit par Optical sur place	
Critère 1.14.6	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à l'éducation à la santé.	3
	EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à l'éducation à la santé.	3
	<i>Éléments de preuve :</i> Pas d'élément de preuve Mail sur l'instauration d'une réunion IDE/équipe Mails avec l'équipe infirmier	
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

	<p>Les professionnels identifient et/ou évaluent régulièrement les besoins en santé de la personne accompagnée. 3</p> <p>EE : Les professionnels identifient et/ou évaluent les besoins spécifiques en santé de la personne accompagnée. 3</p> <p>EE : Les professionnels réévaluent les besoins en santé de la personne accompagnée dès que nécessaire et au minimum une fois par an. N.C</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Dossier de la personne</p> <p>"Transmission des habitudes dans la précédente structures 30/01/2023</p> <p>Evaluation de la période d'adaptation 22/04/2023</p> <p>Expression des souhaits du résidents dans le PAP 14/03/2024 PAP signé 14/03/2024</p> <p>Rrecueil du parcours et habitudes de vie sur le profil Mars 2024 fiche profil</p> <p>Mesure de l'indépendance Fonctionnelle Mars 2024</p> <p>Evaluation des risques Mars 2024</p> <p>Echelle HAD Mars 2024</p> <p>transmission sur l'autonomie</p> <p>"</p> <p>PAP avec les besoins en santé</p> <p>Mails avec l'équipe infirmier</p> <hr/> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i></p> <p>Les besoins en santé sont évalué par les professionnels libéraux.</p> <p>Le PAP a été réalisé récemment</p> <p>PAP récemment réalisé</p>
Critère 1.15.5	
	<p>Les professionnels repèrent de manière précoce les risques en santé pour la personne accompagnée et alertent les personnes-ressources. 3</p> <p>EE : Les professionnels repèrent de manière précoce les risques en santé pour la personne accompagnée. 3</p> <p>EE : Les professionnels alertent les personnes-ressources en cas de risque en santé pour la personne accompagnée. 3</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Transmissions dans le dossier de la personne</p> <p>PAP avec les risques mentionnés.</p>
Critère 1.15.6	
	<p>Les professionnels mobilisent les expertises et partenariats du territoire, nécessaires à l'accompagnement à la santé de la personne. 4</p> <p>EE : Les professionnels connaissent les experts et partenaires du territoire identifiés dans le cadre de l'accompagnement à la santé de la personne. 4</p> <p>EE : Les professionnels mobilisent ces experts et partenaires du territoire nécessaires à l'accompagnement de la personne. 4</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Liste de partenaires mobilisables en santé</p> <p>PAP avec les rdv podologie et dentiste</p>
Critère 1.15.10	
Objectif 1.16	<p>La personne accompagnée bénéficie d'une prise en charge de ses douleurs. 3,5</p>
	<p>La personne s'exprime sur la manière dont sont prises en charge ses douleurs tout au long de son accompagnement. 4</p>

Critère 1.16.1	EE : La personne exprime ses douleurs tout au long de son accompagnement.	3	
	EE : La personne accompagnée estime que ses douleurs sont prises en compte.	4	
<hr/>			
<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i>			
La personne n'a pas de douleur			
Critère 1.16.2	Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement et tracent les douleurs de la personne accompagnée selon des modalités adaptées.	4	
	EE : Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement les douleurs de la personne accompagnée.	4	
	EE : Les professionnels connaissent les manifestations habituelles d'expression des douleurs de la personne accompagnée.	3	
	EE : Les professionnels utilisent des moyens et outils adaptés pour évaluer ces douleurs.	3	
	EE : Les professionnels assurent la traçabilité de ces repérages et/ou évaluations dans le dossier de la personne accompagnée.	4	
	<hr/>		
<i>Eléments de preuve :</i>			
Transmissions dans le dossier de la personne			
Transmissions ciblées sur le dossier de la résidente sur la douleur			
<hr/>			
<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i>			
La personne n'a pas de douleur.			
Critère 1.16.3	Les professionnels recueillent, auprès de l'entourage, des informations sur les manifestations habituelles des douleurs chez la personne accompagnée.	2	
	EE : Les professionnels sollicitent l'entourage pour faciliter le repérage des douleurs de la personne accompagnée.	2	
	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.	2	
	<hr/>		
	<i>Eléments de preuve :</i>		
-			
<hr/>			
<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i>			
Ce critère ne concerne pas l'établissement			
La personne n'a pas de douleur.			
Critère 1.16.5	Les professionnels alertent et/ou mobilisent tous les moyens nécessaires pour soulager la douleur de la personne accompagnée.	4	
	EE : Les professionnels alertent les personnes-ressources lorsque la personne accompagnée fait part d'une douleur.	4	
	EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour soulager la douleur de la personne accompagnée.	4	
	<hr/>		
	<i>Eléments de preuve :</i>		
Partenariat avec l'équipe de soins palliatifs et le CHU			
Partenariat renforcé avec une IDE libérale			
<hr/>			
<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i>			
La personne n'a pas de douleur.			
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.	4 4
Critère 1.17.2	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 aide à la personne accompagnée en cas de situation de rupture dans son parcours. <i>Eléments de preuve :</i> Dossier de la personne Transmissions dans le logiciel TITAN Transmission ciblée sur les absences du résident Transmission ciblée d'un dossier sur l'hospitalisation Staff équipe mobile de gérontopsy	4 4 4 4
Critère 1.17.3	Les professionnels apportent leur(s) expertise(s) en soutien d'autres intervenants dans l'accompagnement de la personne. 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. <i>Eléments de preuve :</i> Dossier de la personne Transmissions PAP avec la demande de rdv médicaux Transmission ciblée en lien avec l'équipe médicale	3 3 3
Critère 1.17.4	Les professionnels participent aux réunions de coordinations (médico-psycho-sociales) nécessaires à l'accompagnement de la personne. 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. <i>Eléments de preuve :</i> Emargement APP Emargement et support de formation Cr Réunion d'équipe Mail pour l'organisation de réunion entre partenaires CR réunion d'équipe Conventions de partenariat Mail d'échange par rapport à une réunion partenariale	3 3 3

	<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> Ce critère ne concerne pas la structure EHPA.	
Chapitre 2	Les professionnels	3,9
Thématique	Bienveillance et éthique	4
Objectif 2.1	Les professionnels contribuent aux questionnements éthiques.	4
Critère 2.1.1	Les professionnels identifient en équipe les questionnements éthiques propres à la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels identifient les questionnements éthiques à partir de situations vécues dans l'accompagnement de la personne.	4
	EE : Les professionnels partagent en équipe les questionnements éthiques identifiés.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> CR Réunion sur réflexion de l'équipe sur l'accompagnement d'un résident ayant crié de douleur, sur l'obligation à se lever et participer à une activité Support de formation "Bienveillance", formation accompagnement fin de vie aborde le processus de deuil Fiche émargement des formations "bienveillance" Fiche émargement APP	
Critère 2.1.2	Les professionnels associent la personne et son entourage, aux questionnements éthiques, liés à son accompagnement.	4
	EE : Les professionnels associent la personne et son entourage aux réflexions éthiques liées à son accompagnement.	4
	EE : Les professionnels profitent de ces moments de partage pour réinterroger leurs pratiques.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> CR Groupe de paroles 30/01/2024 CR CVS Outils pour le PAP (trame, recueil des éléments intéressants) PAP D'un résident Rencontre famille - tuteur pour des événements indésirables : 21/03/2024 Transmission ciblée du 19/02/2024 rencontre famille Tracabilité des échanges avec les familles dans CR réunion d'équipe du 15/02/2022 CR rénoin résident 1/10/2020	
Critère 2.1.3	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au questionnement éthique.	4
	EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au questionnement éthique.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Fiches repères de formation Support de formation "Bienveillance", formation accompagnement fin de vie aborde le processus de deuil charte interne de bienveillance	
	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.	4

Critère 2.1.4	<p>EE : L'ESSMS organise le questionnement éthique en associant l'ensemble des acteurs (personne accompagnée, professionnels, partenaires). ★</p> <p>EE : L'ESSMS participe à des instances de réflexion éthiques sur son territoire. 4</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>CR Réunion d'équipe sur échange d'une situation éthique liée à la perte d'autonomie, des phénomènes d'emprise 15/02/2022 et 06/07/2021 et 28/01/2021</p> <p>Document de présentation d'un espace de réflexion éthique</p> <p>Grille d'auto-évaluation des pratiques professionnelles</p> <p>Emargement APP mars 2024</p>
Thématique	Droits de la personne accompagnée 4
Objectif 2.2	Les professionnels favorisent l'exercice des droits fondamentaux et des libertés individuelles de la personne accompagnée. 4
Critère 2.2.1 (Impératif)	<p>Les professionnels soutiennent la liberté d'aller et venir de la personne accompagnée. 4</p> <p>EE : Les professionnels favorisent la liberté d'aller et venir de la personne accompagnée (dedans/dehors) dans les limites du cadre d'intervention. 4</p> <p>EE : Les restrictions à la liberté d'aller et venir sont encadrées. 4</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>Badge</p> <p>Affiches d'activités/sorties</p> <p>Visite de l'établissement du 28/03/2024</p> <p>transmission d'un résident 01/03/2024</p> <p>CR Réunion résidents 1/10/2020</p> <p>CR Réunion d'équipe du 11/2021</p>
Critère 2.2.2 (Impératif)	<p>Les professionnels respectent la dignité et l'intégrité de la personne accompagnée. 4</p> <p>EE : Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la dignité et de l'intégrité. 4</p> <p>EE : Les professionnels partagent entre eux ces pratiques. 4</p> <p>EE : Les professionnels mettent en œuvre ces bonnes pratiques. 4</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>Transmissions ciblées 23/02/2024</p> <p>CR Réunion d'équipe du 03/07/2023</p>
Critère 2.2.3 (Impératif)	<p>Les professionnels respectent la vie privée et l'intimité de la personne accompagnée. 4</p> <p>EE : Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la vie privée et de l'intimité de la personne accompagnée. 4</p> <p>EE : Les professionnels partagent entre eux ces pratiques. 4</p> <p>EE : Les professionnels mettent en œuvre ces pratiques. 4</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>CR Réunion d'équipe 06/07/2021</p> <p>Visite de l'établissement</p> <p>fiche profil d'un résident mars 2024</p>

Critère 2.2.4 (Impératif)	<p>Les professionnels respectent la liberté d'opinion, les croyances et la vie spirituelle de la personne accompagnée. 4</p> <p>EE : Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la liberté d'opinion, des croyances et de la vie spirituelle de la personne accompagnée. 4</p> <p>EE : Les professionnels partagent entre eux ces pratiques. 4</p> <p>EE : Les professionnels mettent en œuvre ces pratiques. 4</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i> Affichage d'accompagnement spirituel</p>
Critère 2.2.5 (Impératif)	<p>Les professionnels respectent le droit à l'image de la personne accompagnée. 4</p> <p>EE : Les professionnels recueillent le choix de la personne accompagnée sur son droit à l'image. 4</p> <p>EE : Les professionnels respectent le choix exprimé par la personne accompagnée sur son droit à l'image. 4</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i> fiche des Autorisations droit à l'image signée Contrat de séjour livret d'accueil RF</p>
Critère 2.2.6 (Impératif)	<p>L'ESSMS favorise l'exercice des droits et libertés de la personne accompagnée. 4</p> <p>EE : L'ESSMS définit, avec les professionnels, les pratiques et les modalités de déploiement favorisant l'exercice des droits de la personne accompagnée. 4</p> <p>EE : L'ESSMS met à disposition des outils (ou autres leviers mobilisables) permettant la mise en œuvre de ces pratiques. 4</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i> LA RF Autorisation des droits à l'image Protocole respect des droits de la personne accueillie livret d'accueil du professionnel Recueil d'information habitudes de vie Charte RBPP</p>
Critère 2.2.7 (Impératif)	<p>L'ESSMS garantit la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée. 4</p> <p>EE : L'ESSMS définit l'organisation et les pratiques qui garantissent la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée. ★</p> <p>EE : L'ESSMS met à disposition des moyens et des outils permettant la mise en œuvre de ces pratiques. 4</p> <p>EE : L'ESSMS forme / sensibilise les professionnels au respect des règles de confidentialité et de protection des informations et données relatives à la personne accompagnée. 4</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i> description de la conformité de la maintenance Audit RGPD Visit de l'établissement (lociciel TITAN)</p>

Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée	4
Objectif 2.3	Les professionnels favorisent la participation sociale de la personne accompagnée.	4
Critère 2.3.1	Les professionnels favorisent la préservation et le développement des relations sociales et affectives de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels favorisent la préservation des relations sociales et affectives de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels favorisent le développement des relations sociales et affectives de la personne accompagnée.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Transmissions ciblées sur les visites de familles. 02/01/2024 Transmissions ciblées 02/03/2021 Fiche profil résident CR Réunion d'équipe 03/05/2022	
Critère 2.3.2	Les professionnels soutiennent et/ou orientent la personne accompagnée pour accéder aux services et dispositifs de droit commun.	4
	EE : Les professionnels identifient les besoins d'aide ou d'accompagnement de la personne, pour accéder aux services et dispositifs de droit commun.	4
	EE : Les professionnels soutiennent et/ou orientent la personne accompagnée dans leurs démarches.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> planing avec intervention de la bénévole Description des prestations administratives disponibles dans l'établissement	
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	3,43
Objectif 2.4	Les professionnels adaptent avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques auxquels elle est confrontée.	3,43
Critère 2.4.1	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de fugue ou de disparition auxquels la personne est confrontée.	4
	EE : Les professionnels évaluent le risque de fugue ou de disparition pour la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels coconstruisent en équipe et avec la personne, son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés.	4
	EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Evaluation MMS PAP d'un résident avec un risque de fugue identifié - fiche profil d'un résident avec évaluation du risque de fugue Mars 2024 Transmission ciblée d'un résident qui est sorti et s'est perdu 22/03/2024	

Critère 2.4.2	<p>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés aux addictions et conduites à risques auxquels la personne est confrontée. 3</p> <p>EE : Les professionnels évaluent les risques liés aux addictions et conduites à risques pour la personne accompagnée. 3</p> <p>EE : Les professionnels coconstruisent en équipe et avec la personne, son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés. 3</p> <p>EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques. 3</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i> Transmissions ciblées d'un résident addictive à l'alcool. Mars 2024 Fiche profil de résident avec risque d'addiction Mars 2024 aux opioïdes</p>
Critère 2.4.3	<p>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés aux chutes auxquels la personne est confrontée. 4</p> <p>EE : Les professionnels évaluent les risques de chutes de la personne accompagnée. 4</p> <p>EE : Les professionnels coconstruisent, en équipe et avec la personne, son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés. 4</p> <p>EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques. 4</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i> Protocole de chute oct 2018 Grille d'évaluation Mesure de l'indépendance fonctionnelle Visite de l'établissement du 28/03/2024 suivi d'un événement indésirable mars 2024 fiche profil avec identification du risque de chute mars 2024 CR Réunion d'équipe 01/2021</p>
Critère 2.4.4	<p>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de dénutrition, malnutrition et/ou des troubles de la déglutition auxquels la personne est confrontée. 4</p> <p>EE : Les professionnels évaluent les risques de dénutrition, de malnutrition et/ou de troubles de la déglutition pour la personne accompagnée. 4</p> <p>EE : Les professionnels coconstruisent en équipe et avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés. 4</p> <p>EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques. 4</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i> Transmissions ciblées relative à des résidents Visite de l'établissement du 28/03/2024 Planing d'activités fiche profil avec identification du risque de dénutrition mars 2024 CR réunion d'équipe 28/04/2021</p>
	<p>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés à la sexualité auxquels la personne est confrontée. 4</p> <p>EE : Les professionnels évaluent les risques liés à la sexualité pour la personne accompagnée. 4</p> <p>EE : Les professionnels coconstruisent en équipe et avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés. 4</p>

Critère 2.4.5	EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Transmissions ciblées des résidents Mars 2024 CR de réunion d'équipe	
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.	3
	EE : Les professionnels évaluent les risques de harcèlement ou d'abus de faiblesse pour la personne accompagnée.	3
	EE : Les professionnels coconstruisent en équipe et avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés.	3
	EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques.	3
	<i>Eléments de preuve :</i> Transmissions ciblées liées à un résident Mars 2024 Attestation de conditions favorables à la bonne compréhension de l'info Grille d'évaluation risque de maltraitance CR Réunion 03/07/2023 Procédure protection juridique Evaluation MMS Grille d'auto-évaluation des pratiques professionnelles	
Critère 2.4.7	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de radicalisation et/ou de prosélytisme auxquels la personne est confrontée.	2
	EE : Les professionnels évaluent les risques de radicalisation et/ou de prosélytisme pour la personne accompagnée.	2
	EE : Les professionnels coconstruisent en équipe et avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés.	2
	EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques.	2
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	4
Objectif 2.5	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement pour favoriser l'autonomie de la personne.	4
Critère 2.5.3	Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le développement de ses compétences, la stimulation, le maintien et la valorisation de ses acquis/acquisitions (capacités, compétences).	4
	EE : Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le développement de ses compétences.	4
	EE : Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne par la stimulation, le maintien et la valorisation de ses acquis/acquisitions (capacités, compétences).	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Transmissions ciblées PAP des résidents Fiche d'activité lié à la prévention de la perte d'autonomie via la médiation animale CR Réunion d'équipe Juillet 2023 Planing d'activité	

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.	4
	EE : Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement les besoins d'accompagnement en santé mentale de la personne.	4
	EE : Les professionnels utilisent des moyens et outils adaptés pour évaluer ces besoins d'accompagnement.	4
	EE : Les professionnels assurent la traçabilité de ces repérages et/ou évaluations dans le dossier de la personne accompagnée.	4
	<i>Éléments de preuve :</i> Transmissions ciblées mars 2024 PAP des résidents dont repérage des risque CR groupe de parole Protocole d'urgence Evaluation MMS Echelle HAD CR Réunion d'équipe avril 2021 Fiche Intervention de l'unité géro-psy territoriale	
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.	4
	EE : Les professionnels alertent les personnes-ressources lorsqu'ils repèrent un besoin d'accompagnement en santé mentale.	4
	EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement.	4
	<i>Éléments de preuve :</i> Transmissions ciblées mars 2024 PAP des résidents dont repérage des risque CR groupe de parole Protocole d'urgence Evaluation MMS Echelle HAD CR Réunion d'équipe avril 2021 Fiche Intervention de l'unité géro-psy territoriale	
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.	4
	EE : Les professionnels repèrent les situations de deuil vécu par la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels échangent en équipe pour adapter l'accompagnement au deuil vécu par la personne.	4
	<i>Éléments de preuve :</i>	

	<p>Transmissions ciblées relative au résident</p> <p>Pancarte ne pas déranger</p> <p>Informations obsèque</p> <p>Procédure en cas de décès</p> <p>Réunion équipe 07/2021</p>	
Critère 2.7.4	<p>Les professionnels mettent en œuvre l'accompagnement de la fin de vie et/ou du deuil de la personne.</p> <p>EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre l'accompagnement de la fin de vie et/ou du deuil de la personne.</p>	4
	<p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>Transmissions ciblées relative au résident</p> <p>Pancarte ne pas déranger</p> <p>Informations obsèque</p> <p>Procédure en cas de décès</p> <p>Réunion équipe 07/2021</p>	4
Thématique	Continuité et fluidité des parcours	3,89
Objectif 2.8	Les professionnels favorisent la continuité de l'accompagnement dans l'ESSMS.	4
Critère 2.8.1	<p>Les professionnels anticipent les situations de crise ou de rupture dans l'accompagnement ou le parcours de la personne et l'alertent des risques engendrés, le cas échéant.</p> <p>EE : Les professionnels savent repérer les situations de crise ou de rupture dans l'accompagnement ou le parcours de la personne.</p> <p>EE : Les professionnels alertent la personne accompagnée et son entourage des risques engendrés.</p>	4
	<p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>Transmissions ciblées des résidents Mars 2024</p> <p>Réunion équipe 08/2022, 11/2021, 05/2022, 08/2020</p> <p>Support de formation</p> <p>Suivi des événements indésirables 02/2024</p>	4
Critère 2.8.2	<p>Les professionnels accompagnent les interruptions et les ruptures d'accompagnement de la personne.</p> <p>EE : Les professionnels connaissent la conduite à tenir face aux interruptions et aux ruptures d'accompagnement de la personne.</p> <p>EE : Les professionnels adaptent le suivi lors des interruptions d'accompagnement.</p> <p>EE : Les professionnels proposent des alternatives en cas de rupture d'accompagnement.</p>	4
	<p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>Transmissions ciblées des résidents Mars 2024</p> <p>Réunion équipe 08/2022, 11/2021, 05/2022, 08/2020</p> <p>Support de formation</p> <p>Suivi des événements indésirables 02/2024</p>	4
	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au repérage, à la prévention et à la gestion des risques de rupture de parcours de la personne accompagnée.</p>	4

Critère 2.8.3	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. <i>Éléments de preuve :</i> Fiche repère des formation Réunion équipe 08/2022, 11/2021, 05/2022, 08/2020	4
Objectif 2.9	Les professionnels facilitent la fluidité du parcours de la personne accompagnée, en coordination avec les partenaires.	3,67
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. EE : Les professionnels partagent avec eux les informations nécessaires à l'accompagnement de la personne. <i>Éléments de preuve :</i> Fiche profil d'un résident Transmissions ciblées sur titan et sur les logiciels de soin des cabinets libéraux CR staffs médicaux Protocole circuit du médicament (convention avec la pharmacie) Réunion équipe 08/2022, 11/2021, 05/2022, 08/2020	3 4 3 3
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. <i>Éléments de preuve :</i> Convention avec le CHU, EHPAD Réunion équipe 08/2022, 11/2021, 05/2022, 08/2020	4 4 4
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. <i>Éléments de preuve :</i> fiche profil d'un résident Réunion équipe 08/2022, 11/2021, 05/2022, 08/2020	4 4 4
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.	4
	EE : Les professionnels ont accès aux informations nécessaires à l'accompagnement de la personne.	4
	EE : Les professionnels partagent entre eux ces informations dans des temps dédiés.	4
	<i>Eléments de preuve :</i>	
	CR Réunions	
	Transmissions ciblées dans TITAN	
	Réunion équipe 08/2022, 11/2021, 05/2022, 08/2020	
Critère 2.10.2	Les professionnels respectent les règles de sécurisation des données, des dossiers et des accès.	4
	EE : Les professionnels connaissent les règles de sécurisation des données, des dossiers et des accès.	4
	EE : Les professionnels appliquent ces règles.	4
	<i>Eléments de preuve :</i>	
	Observation du logiciel TRISTAN sécurisé	
	Observation du dossier administratif	
Chapitre 3	L'ESSMS	3,89
Thématique	Bienveillance et éthique	4
Objectif 3.1	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie en matière de bienveillance.	4
Critère 3.1.1	L'ESSMS définit sa stratégie en matière de bienveillance et en partage une définition commune avec l'ensemble des acteurs.	4
	EE : L'ESSMS définit sa stratégie en matière de bienveillance.	4
	EE : L'ESSMS partage une définition commune de la bienveillance avec l'ensemble des acteurs (personnes accompagnées, professionnels, partenaires).	4
	EE : L'ESSMS requestionne régulièrement sa stratégie en matière de bienveillance.	3
	EE : Entretien avec les membres du Conseil de la vie sociale.	4
	<i>Eléments de preuve :</i>	
	Projet d'établissement	
	Affichage " la bienveillance chez nous, c'est simple..."	
	Charte de la bienveillance	
	Affichage du numéro d'urgence maltraitance 3977	
	Charte de bienveillance révisée en 2023	
Critère 3.1.2	L'ESSMS définit l'organisation et les modalités de déploiement de sa démarche de bienveillance et met à disposition les outils adaptés.	4
	EE : L'ESSMS définit l'organisation et les modalités de déploiement de sa démarche de bienveillance.	4
	EE : L'ESSMS associe l'ensemble des acteurs au déploiement de cette démarche.	4
	EE : L'ESSMS met à disposition des moyens et des outils permettant son déploiement.	4
		<i>Eléments de preuve :</i>
	Affichage " la bienveillance chez nous, c'est simple..."	
	Charte de la bienveillance,	
	Affichages en lien avec la bienveillance (3977)	

	Plan de prévention de la maltraitance	
Critère 3.1.3	L'ESSMS organise des actions de sensibilisation à la bientraitance pour tout nouvel intervenant (partenaire, bénévole,...)	4
	EE : L'ESSMS organise des actions de sensibilisation à la bientraitance pour tout nouvel intervenant (partenaire, bénévole,...).	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Livret d'accueil des nouveaux salariés Convention de bénévolat avec les nouveaux bénévoles Réunions/Groupes de paroles pour les bénévoles Charte des bénévoles	
Critère 3.1.4	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la bientraitance.	4
	EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la bientraitance.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Attestation de formation bientraitance (2021) Projet d'établissement (page 11-12) CR d'équipe	
Thématique	Droits de la personne accompagnée	4
Objectif 3.2	L'ESSMS veille à ce que la personne accompagnée dispose d'un cadre de vie adapté et respectueux de ses droits fondamentaux.	4
Critère 3.2.2	L'ESSMS garantit un cadre de vie respectueux des droits fondamentaux des personnes accompagnées.	4
	EE : L'ESSMS organise ses espaces de vie pour apporter un cadre de vie respectueux de l'intimité, de l'intégrité et de la dignité aux personnes accompagnées.	4
	EE : L'ESSMS s'assure de la bonne utilisation de ces espaces.	4
	EE : Entretien avec les membres du Conseil de la vie sociale.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Observation sur site : rénovation du hall d'entrée de la résidence en 2022 Observations des espaces intérieurs rénovés en 2023 Observations des espaces extérieurs aménagés au goût des résidents	
Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée	4
Objectif 3.3	L'ESSMS facilite la participation sociale de la personne accompagnée.	4
Critère 3.3.1	L'ESSMS met à disposition des personnes accompagnées des espaces de rencontre et de socialisation, ainsi que des espaces d'apaisement et de bien-être.	4
	EE : L'ESSMS met à disposition des personnes accompagnées des espaces de rencontre et de socialisation.	4
	EE : L'ESSMS met à disposition des personnes accompagnées des espaces dédiés à l'apaisement et au bien-être.	4
	EE : L'ESSMS en facilite l'accès et incite à leurs utilisations.	4
	<i>Eléments de preuve :</i>	

	Salle bien être/esthétique 2 salons dans le hall de la résidence	
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.	4
	EE : L'ESSMS s'engage dans une approche inclusive des accompagnements proposés.	4
	EE : L'ESSMS s'organise pour favoriser la mise en œuvre de cette approche inclusive.	4
	EE : L'ESSMS partage sa stratégie d'accompagnement dans une approche inclusive avec l'ensemble des parties prenantes.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Projet d'établissement 2020-2024 (page 29-31) Ouverture des animations pour les personnes âgées de la localité : y APA d'Age Planning d'activités	
Critère 3.4.2	L'ESSMS s'inscrit dans des partenariats pour enrichir son offre d'accompagnement au bénéfice des personnes.	4
	EE : L'ESSMS identifie les ressources du territoire et leur capacité à intervenir au bénéfice de l'accompagnement.	4
	EE : L'ESSMS mobilise les partenaires lui permettant d'enrichir son offre d'accompagnement.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Listing des partenaires mobilisables pour enrichir l'offre (projet d'établissement page 29-31) Conventions	
Critère 3.4.3	L'ESSMS s'inscrit dans des projets communs avec les partenaires du territoire pour renforcer l'offre d'accompagnement.	4
	EE : L'ESSMS développe ou s'intègre à des projets communs avec d'autres partenaires du territoire pour renforcer son offre d'accompagnement.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Convention de partenariats avec d'autres EHPAD Projet d'établissement 2020-2024 (page 29-31)	
Critère 3.4.4	L'ESSMS est force de proposition et d'innovation pour améliorer la qualité des accompagnements et les modalités d'intervention.	3
	EE : L'ESSMS s'engage dans des actions d'innovation pour améliorer la qualité des accompagnements et les modalités d'intervention.	3
	EE : L'ESSMS valorise ses actions d'innovation auprès des autorités.	3
	<i>Eléments de preuve :</i> Projets inscrits au projet d'établissement 2020-2024 (page 48-51) Projets de création de petites unités de vie médicalisée, d'accueil de jour.	
	L'ESSMS développe des actions d'ouverture à et sur son environnement pour favoriser les interactions et partenariats.	4

Critère 3.4.5	EE : L'ESSMS mène des actions d'information sur ses activités auprès de son environnement et s'inscrit comme lieu-ressource au sein du territoire.	4
	EE : L'ESSMS participe à des événements sur son territoire.	4
	EE : L'ESSMS organise des événements ouverts à son environnement pour favoriser les interactions et partenariats.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Liste des partenariats dans les projets d'établissement 2020-2024 (page 29-31) Rencontres inter EHPAD (entre les animateurs)	
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	3,67
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.	3,67
Critère 3.5.1	L'ESSMS définit sa stratégie de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées et s'assure de sa mise en œuvre.	4
	EE : L'ESSMS définit sa stratégie de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées.?	4
	EE : L'ESSMS communique sur les modalités de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées.	4
	EE : L'ESSMS actualise sa stratégie autant que nécessaire.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Livret d'accueil Projet d'établissement (Page 46) Présence d'un jardin Planning d'activités Partenariat avec des Kinés Atelier prévention des chutes (CFPPA) Bilan MMSE	
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.	4
	EE : Les professionnels savent identifier les situations de risque de perte d'autonomie et d'isolement des personnes accompagnées.	3
	EE : Les professionnels mobilisent les moyens nécessaires mis à leur disposition.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Fiche d'évaluation de l'autonomie (admission) Transmissions sur TITAN, Transmissions avec les Kinés et autres professionnels de santé, CR d'évaluation par les équipes mobiles en gériatrie CR d'équipe	
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.	3
	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.	3

	<i>Eléments de preuve :</i> CR de réunion d'équipe	
Thématique	Accompagnement à la santé	3,84
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.	4
	EE : Les professionnels surveillent les signes de nonobservance et de iatrogénie médicamenteuse chez les personnes accompagnées.	3
	EE : Les professionnels alertent les personnes-ressources en cas de risque identifié.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Transmission sur TITAN	
Objectif 3.7	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux.?	3,67
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.	4
	EE : L'ESSMS définit sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux.?	4
	EE : L'ESSMS communique sur les règles d'hygiène et de prévention du risque infectieux.	4
	EE : L'ESSMS évalue régulièrement le respect des règles d'hygiène et de prévention du risque infectieux.	4
	EE : L'ESSMS actualise sa stratégie autant que nécessaire.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Plan bleu mis à jour en 2023 Affichage "lavage des mains"	
Critère 3.7.2	Les professionnels mettent en œuvre les actions de prévention et de gestion du risque infectieux.	4
	EE : Les professionnels savent identifier les situations nécessitant une gestion spécifique du risque infectieux.	4
	EE : Les professionnels mobilisent les moyens nécessaires mis à leur disposition.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Plan bleu 2023 Campagne de vaccination 2023 Affichage des protocoles de mesures d'hygiène Mise à disposition de matériel	
Critère 3.7.3	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à la maîtrise du risque infectieux.	3
	EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à la maîtrise du risque infectieux.	3
	<i>Eléments de preuve :</i> Transmissions dans TITAN par l'IDE libérale	
Thématique	Politique ressources humaines	4

Objectif 3.8	L'ESSMS définit et déploie une politique ressources humaines au service de sa stratégie et de la qualité de l'accompagnement.	4
Critère 3.8.1	L'ESSMS définit et déploie sa politique ressources humaines et met en œuvre une démarche de prévention des risques professionnels.	4
	EE : L'ESSMS définit sa politique ressources humaines et met en place l'organisation nécessaire pour son déploiement.	4
	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.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> DUERP mis a jour en 2023 Livret d'accueil des salariés	
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.	★
	<i>Eléments de preuve :</i> Livret d'accueil pour les nouveaux salariés Tutorat des nouveaux salariés	
Critère 3.8.3	L'ESSMS adapte sa gestion des emplois et des parcours professionnels aux évolutions du secteur et de sa stratégie.	4
	EE : L'ESSMS suit les évolutions de son secteur.	4
	EE : L'ESSMS met en œuvre une Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels (GEPP).	N.C
	EE : L'ESSMS adapte cette GEPP aux évolutions du secteur et de sa stratégie.	N.C
	<i>Eléments de preuve :</i> Salariés en CDD en formation Plan de développement des compétences	
	<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> L'établissement n'est pas concerné par la mise en place d'une GEPP, cependant des formations et évolutions de postes sont proposés aux personnels désirant évoluer.	
Critère 3.8.4	L'ESSMS met au service des accompagnements une équipe de professionnels formés et qualifiés.	4
	EE : L'ESSMS s'assure de la qualification des professionnels qu'il recrute.	4
	EE : L'ESSMS identifie les besoins en formation continue des professionnels au regard de sa stratégie et de l'évolution du secteur.	4
	EE : L'ESSMS met en œuvre son plan de formation.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Plan de développement des compétences 2021-2023	
	L'ESSMS définit des modalités de travail adaptées pour garantir la sécurité, la continuité et la qualité de l'accompagnement des personnes.	4
	EE : L'ESSMS définit les différentes modalités de travail adaptées au public accueilli.	4

Critère 3.8.5	<p>EE : L'ESSMS organise l'activité des professionnels pour garantir la sécurité, la continuité et la qualité des accompagnements des personnes. 4</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i> DUERP Organisation des temps de travail (3 jours/4 jours par semaine) Faible recours aux personnels intérimaires</p>
Critère 3.8.6	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux RBPP, procédures et références spécifiques à leur cadre d'intervention. 4</p> <p>EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux RBPP, procédures et références spécifiques à leur cadre d'intervention. 4</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i> Attestation de formation bientraitance en 2021 Programme de la formation bientraitance</p>
Objectif 3.9	L'ESSMS met en œuvre une politique de qualité de vie au travail. 4
Critère 3.9.1	<p>L'ESSMS promeut une politique favorisant la qualité de vie au travail. ★</p> <p>EE : L'ESSMS définit une politique de Qualité de Vie au Travail (QVT). ★</p> <p>EE : L'ESSMS identifie les actions nécessaires à sa mise en œuvre. ★</p> <p>EE : L'ESSMS communique sur les actions menées. ★</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i> Enquête de satisfaction sur la qualité de vie au travail auprès du personnel, Réorganisation du temps de travail (3 jours/4 jours) Possibilité d'aménagement horaires Passage à temps plein et heures complémentaires plutôt que du personnels intérimaires. CR de réunion d'équipe</p>
Critère 3.9.2	<p>L'ESSMS favorise la qualité de l'environnement de travail des professionnels. 4</p> <p>EE : L'ESSMS définit sa stratégie pour favoriser la qualité de l'environnement de travail des professionnels. 4</p> <p>EE : L'ESSMS met en place des actions et aménagements pour favoriser la qualité de l'environnement de travail. 4</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i> Participation des salariés aux choix en matière de décoration Chariots adaptés à l'activité Choix du matériel acheté fait par les professionnels</p>
Critère 3.9.3	<p>L'ESSMS organise des espaces de discussion et de partage pour les professionnels et des temps de soutien psychologique et/ou éthique. 4</p> <p>EE : L'ESSMS organise des espaces de discussion et de partage pour les professionnels à fréquence régulière. 4</p> <p>EE : L'ESSMS organise des temps de soutien psychologique et/ou éthique pour les professionnels à fréquence régulière. 4</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i> CR de réunion Points réguliers avec la psychologue Débriefing avec le Directeur dès que nécessaire</p>

Thématique	Démarche qualité et gestion des risques	3,78	
Objectif 3.10	L'ESSMS définit et déploie sa démarche d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques.	3	
Critère 3.10.1	L'ESSMS définit sa politique qualité et gestion des risques.	3	
	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.	2	
	EE : L'ESSMS s'inscrit dans des partenariats pouvant lui apporter une expertise et/ou un appui dans sa démarche.	4	
	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.	3	
	EE : Entretien avec les membres du Conseil de la vie sociale.	4	
<i>Eléments de preuve :</i> Convention avec une personne référente sur la qualité Rapport d'activité 2022 Enquête de satisfaction Logiciel Ageval en cours d'installation CR de réunion du CVS			
Critère 3.10.2	L'ESSMS met en œuvre sa démarche qualité et gestion des risques.	3	
	EE : L'ESSMS met en place une organisation pour assurer le pilotage de sa démarche qualité et gestion des risques.	3	
	EE : L'ESSMS évalue régulièrement sa démarche d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques, grâce notamment à l'analyse de la satisfaction des personnes accompagnées, des RBPP, références et procédures spécifiques à leur cadre d'intervention.	3	
	EE : L'ESSMS révisé sa démarche autant que nécessaire.	2	
	EE : Entretien avec les membres du Conseil de la vie sociale.	4	
<i>Eléments de preuve :</i> Convention avec une personne référente sur la qualité Rapport d'activité 2022 Enquête de satisfaction Logiciel Ageval en cours d'installation CR de réunion du CVS			
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.	4	
	EE : L'ESSMS identifie avec les professionnels les situations à risque pouvant générer des actes de maltraitance et de violence.	4	
	EE : L'ESSMS définit un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et violence au regard des risques identifiés.	4	
	<i>Eléments de preuve :</i> Charte de la bientraitance : "la bientraitance chez nous !" Charte des droits et libertés		

	CR de réunion d'équipe Espace d'expression pour les résidents (groupe de paroles)	
Critère 3.11.2 (Impératif)	L'ESSMS traite les signalements de faits de maltraitance et de violence, et met en place des actions correctives.	4
	EE : L'ESSMS analyse les signalements de maltraitance et de violence.	4
	EE : L'ESSMS met en place des actions correctives.	4
<i>Eléments de preuve :</i> Affichage de la procédure de signalements de fait de maltraitance		
Critère 3.11.3	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la détection et au signalement de faits de maltraitance et de violence.	4
	EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la détection et au signalement de faits de maltraitance et de violence.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Charte des droits et libertés (affichée) Charte de la bientraitance Formation en 2021 sur la bienveillance (attestations) CR de réunion d'équipe	
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.	4
	EE : L'ESSMS organise le recueil des plaintes et des réclamations.	4
	EE : L'ESSMS organise le traitement des plaintes et des réclamations.	4
<i>Eléments de preuve :</i> Procédure des plaintes et réclamations		
Critère 3.12.2 (Impératif)	L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes.	4
	EE : L'ESSMS communique sur le traitement des réclamations et des plaintes auprès des parties prenantes.	4
	EE : L'ESSMS assure un retour à la personne à l'origine de la réclamation ou de la plainte.	4
	EE : Entretien avec les membres du Conseil de la vie sociale.	4
<i>Eléments de preuve :</i> Courrier de réponse suite à une plainte. CR de réunion du CVS		
Critère 3.12.3 (Impératif)	Les professionnels analysent en équipe les plaintes et les réclamations et mettent en place des actions correctives.	4
	EE : Les professionnels analysent les plaintes et les réclamations en équipe.	4
	EE : Les professionnels mettent en place des actions correctives.	4
<i>Eléments de preuve :</i> Procédure des plaintes et des réclamations (2023) Transmissions sur TITAN		
Objectif 3.13	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des événements indésirables.	4
	L'ESSMS organise le recueil et le traitement des événements indésirables.	4

Critère 3.13.1 (Impératif)	EE : L'ESSMS organise le recueil des évènements indésirables.	4
	EE : L'ESSMS organise le traitement des évènements indésirables.	4
<i>Eléments de preuve :</i>		
Procédure des évènement indésirables (2023)		
Critère 3.13.2 (Impératif)	L'ESSMS communique sur le traitement des évènements indésirables auprès des parties prenantes.	4
	EE : L'ESSMS communique sur les évènements indésirables et leur traitement auprès des parties prenantes.	4
	EE : L'ESSMS signale les évènements indésirables graves aux autorités.	4
	EE : Entretien avec les membres du Conseil de la vie sociale.	4
<i>Eléments de preuve :</i>		
Courrier de réponse suite à une évènement indésirable		
CR de réunion des CVS		
Critère 3.13.3 (Impératif)	Les professionnels déclarent et analysent en équipe les évènements indésirables et mettent en place des actions correctives.	4
	EE : Les professionnels déclarent les évènements indésirables	4
	EE : Les professionnels les analysent en équipe.	4
	EE : Les professionnels mettent en place des actions correctives.	4
<i>Eléments de preuve :</i>		
Procédure des événements indésirables		
Transmissions sur TITAN		
CR de réunion		
Critère 3.13.4	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion des évènements indésirables.	4
	EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion des évènements indésirables.	4
<i>Eléments de preuve :</i>		
CR d'équipe		
Objectif 3.14	L'ESSMS est doté d'un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité.	4
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.	4
	EE : L'ESSMS définit avec les professionnels un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité.	4
	EE : L'ESSMS actualise ce plan autant que nécessaire.	4
	EE : Entretien avec les membres du Conseil de la vie sociale.	4
<i>Eléments de preuve :</i>		
Plan de continuité de l'activité (PDCA) 2024		
Plan bleu 2023		
Cr de réunion de la période de COVID 19 (2020-2022)		
Critère 3.14.2	L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne et en externe.	4
	EE : L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne.	4
	EE : L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en externe.	4

(Impératif)	<i>Eléments de preuve :</i> Plan bleu 2023	
Critère 3.14.3	Les professionnels participent aux exercices et aux retours d'expérience partagés, organisés par l'ESSMS.	4
	EE : Les professionnels participent aux exercices de simulation de tout ou partie du plan de gestion de crise.	4
	EE : Les professionnels participent aux retours d'expérience pour améliorer le dispositif.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Plan bleu 2023 Attestation de formation incendie (avec exercice) Plan de développement des compétences 2021-2023	
Critère 3.14.4	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion de crise.	4
	EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion de crise.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Plan bleu 2023	
Objectif 3.15	L'ESSMS s'inscrit dans une dynamique d'innovation et d'évolution sociétale.	3,67
Critère 3.15.1	L'ESSMS définit et met en oeuvre sa stratégie d'optimisation des achats et de développement durable.	4
	EE : L'ESSMS définit une politique de développement durable.	4
	EE : L'ESSMS met en place des actions d'optimisation des achats et de lutte contre le gaspillage.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Projet d'établissement 2020-2024 (page 51) CR de réunion équipe (02.11.21) Tri sélectif et anti gaspillage,(Déchets donnés aux poules), Utilisation de produits Ecolabel	
Critère 3.15.2	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie numérique.	3
	EE : L'ESSMS formalise une stratégie numérique.	3
	EE : L'ESSMS met en place des actions permettant le déploiement de cette stratégie.	3
	EE : L'ESSMS s'assure de la sécurisation des données et des accès.	3
	<i>Eléments de preuve :</i> Logiciel TITAN Contrat d'adhésion au GCS	
Critère 3.15.3	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux outils numériques.	4
	EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au bon usage des outils numériques.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Session individuelle par salarié Mot de passe changé régulièrement	

Simulation d'exercice "cyber attaque"

Focus sur les critères impératifs

Le tableau ci-dessous présente l'ensemble des cotations retenues pour les 17 critères impératifs qui s'appliquent à votre structure, ainsi que les éléments de preuves consultés et les commentaires associés.

		Cotation
Objectif 2.2	Les professionnels favorisent l'exercice des droits fondamentaux et des libertés individuelles de la personne accompagnée.	4
Critère 2.2.1	Les professionnels soutiennent la liberté d'aller et venir de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels favorisent la liberté d'aller et venir de la personne accompagnée (dedans/dehors) dans les limites du cadre d'intervention.	4
	EE : Les restrictions à la liberté d'aller et venir sont encadrées.	4
	<i>Commentaire :</i> Tous les résidents peuvent sortir seuls. Il y a des horaires de visites tacites - non affichés, mais ils sont modulés selon l'état de santé. Les familles peuvent venir manger quand elles veulent. Personne n'est refusé à l'entrée. Les sorties en familles et sorties culturelles sont encouragées. Il y a une sortie organisée chaque mois à l'extérieur de la ville. Les personnes sont libres de prendre le bus (avec le pass transport/loisirs délivrés par le Dpt), d'aller à la messe. La résidence loue un minibus aménagé. Les personnes ont un badge avec leur nom et coordonnées qu'elles mettent où elles le souhaitent.	
Critère 2.2.2	Les professionnels respectent la dignité et l'intégrité de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la dignité et de l'intégrité.	4
	EE : Les professionnels partagent entre eux ces pratiques.	4
	EE : Les professionnels mettent en œuvre ces bonnes pratiques.	4
	<i>Commentaire :</i> Les professionnels frappent avant de rentrer, demandent l'autorisation avant de rentrer. Les personnes sont appelées par "monsieur et madame". Lors des soins, les portes sont fermées et les rideaux sont fermés. Des plaids ont été tricotés par une bénévole pour couvrir les genoux des résidents. Les professionnels prennent le temps de l'écoute, le rythme des personnes est respecté. Les professionnels permettent aux personnes de continuer à faire seule si elles le peuvent. Les professionnels recueillent les plaintes et recherchent des solutions. Les professionnels laissent le choix aux personnes : vêtements ; adaptation des traitements (ils sont proposés mais discutés avec les personnes, exemple du deeryl), possibilité de manger à l'intérieur ou extérieur ; choix de la place lors des repas ; choix des activités.	
	Les professionnels respectent la vie privée et l'intimité de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la vie privée et de l'intimité de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels partagent entre eux ces pratiques.	4
	EE : Les professionnels mettent en œuvre ces pratiques.	4

Critère 2.2.3	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>Un couple s'est formé dans la résidence, ils ont eu la possibilité de dormir dans la même chambre. Ils ont un lit double. Les soins IDE sont différés pour ce couple le matin. Les personnes à l'intérieur ferment la porte de l'intérieur, après discussion en équipe. Des entretiens sont organisés avec le directeur pour échanger sur le consentement des personnes.</p> <p>Le secret professionnel est respecté quand un résident se confie à un professionnel. Ils évitent de parler des transmissions orales dans les couloirs.</p> <p>Les professionnels frappent avant de rentrer, demandent l'autorisation avant de rentrer. Les résidents sont appelés par "monsieur et madame". Lors des soins, les portes sont fermées et les rideaux sont fermés. Des plaids ont été tricotés par une bénévole pour couvrir les genoux des résidents.</p>
Critère 2.2.4	<p>Les professionnels respectent la liberté d'opinion, les croyances et la vie spirituelle de la personne accompagnée. 4</p> <p>EE : Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la liberté d'opinion, des croyances et de la vie spirituelle de la personne accompagnée. 4</p> <p>EE : Les professionnels partagent entre eux ces pratiques. 4</p> <p>EE : Les professionnels mettent en œuvre ces pratiques. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les résidents ont la possibilité de participer aux cultes qui leur sont propres. Une messe est organisée proche de l'établissement à la chapelle. Les professionnels organisent des rencontres avec le pasteur selon les demandes. Les régimes alimentaires en fonction des croyances sont respectés. Une bénévole vient pour l'accompagnement spirituel tous les jeudis.</p>
Critère 2.2.5	<p>Les professionnels respectent le droit à l'image de la personne accompagnée. 4</p> <p>EE : Les professionnels recueillent le choix de la personne accompagnée sur son droit à l'image. 4</p> <p>EE : Les professionnels respectent le choix exprimé par la personne accompagnée sur son droit à l'image. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Une autorisation du droit à l'image est signée à l'admission et lors du PAP par le résident. Lors d'une interview, une fiche est redonnée à la personne.</p>

	<p>L'ESSMS favorise l'exercice des droits et libertés de la personne accompagnée. 4</p> <p>EE : L'ESSMS définit, avec les professionnels, les pratiques et les modalités de déploiement favorisant l'exercice des droits de la personne accompagnée. 4</p> <p>EE : L'ESSMS met à disposition des outils (ou autres leviers mobilisables) permettant la mise en œuvre de ces pratiques. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels/la direction informent les résidents sur les avancées/événements de la résidence.</p> <p>A l'admission, les documents (LA, contrat de séjour, RF, charte, charte interne) sont remis et lus (avec la famille ou un bénévole). Ils sont évoqués lors des groupes de paroles et réunions de résidents.</p> <p>Les résidents peuvent choisir leurs professionnels de santé (remise de la liste des professionnels de la ville) en faisant appel à des prestations externes. Les affichages sont facilités avec des couleurs et pictogrammes.</p> <p>Les résidents peuvent participer ou non aux activités, ils choisissent l'activité qu'ils veulent. Ils ont la liberté de sortir ou non de leur chambre.</p> <p>Un accompagnement à la constitution du CVS pour le rendre actif (le droit au refus a été travaillé et le droit à la stimulation).</p> <p>Les résidents ont le droit au maintien des relations de couple, le consentement est questionné avec les résidents et en réunion d'équipe et/ou en formation et/ou en Groupe d'APP.</p> <p>La charte interne d'accompagnement avait été réalisée suite à une réunion d'équipe, elle a été questionnée en CVS, elle a été révisée et présentée aux professionnels.</p> <p>L'établissement travaille sur l'adaptation des documents pour les simplifier et sur l'équilibre entre droits et devoirs.</p> <p>Lors de la révision du PE, des groupes de travail sur l'actualisation des outils de la loi 2002 ont été mis en place.</p> <p>Les personnes ont le droit de pratiquer leur propre culte et des pratiques ésotériques.</p> <p>Concernant le Droit à la non discrimination l'établissement rappelle qu'il est laïque. Un travail a été conduit sur l'accueil des hommes.</p> <p>Concernant l'accompagnement adapté : chaque résident a un PAP. L'orientation est travaillée dès l'entrée car c'est un EHPA et que l'accompagnement sera limité au regard de l'évolution de l'autonomie.</p> <p>Les professionnels sont en réflexion sur les droits des personnes quand deux droits se percutent (questionnement éthique sur les droits).</p>
Critère 2.2.6	<p>L'ESSMS garantit la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée. 4</p> <p>EE : L'ESSMS définit l'organisation et les pratiques qui garantissent la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée. ★</p> <p>EE : L'ESSMS met à disposition des moyens et des outils permettant la mise en œuvre de ces pratiques. 4</p> <p>EE : L'ESSMS forme / sensibilise les professionnels au respect des règles de confidentialité et de protection des informations et données relatives à la personne accompagnée. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Dans l'histoire, beaucoup d'affichages puis développement d'un système d'information sécurisé : logiciel TITAN.</p> <p>Les dossiers administratifs sont sous clés dans un bureau administratif.</p> <p>Le directeur s'est formé sur l'implémentation RGPD. Une analyse des risques a été faite en 2021.</p> <p>L'établissement a été accompagné par un DPO et via le Groupement de coopération sanitaire :</p>
Critère 2.2.7	

	<p>mission de sécurité informatique</p> <p>Un programme de formation est prévu avec les salariés sur le RGPD</p> <p>L'établissement est accompagné pour la mise en place de Netsoin (logiciel de soins) à partir de Juin, déploiement du wifi (financement par la CNSA), déploiement des tablettes pour les professionnels et pros de santé.</p> <p>Une fiche d'urgence (profil des résidents) a été créée et est communiquée lors d'un transfert.</p> <p>Le résident signe à l'admission le droit que les professionnels aient accès aux informations médicales lors d'urgence.</p> <p>La résidence est passée à Microsoft 365 pour bénéficier d'un cloud "hébergement des données de santé".</p>	
Objectif 3.11	L'ESSMS définit et déploie son plan de prévention des risques de maltraitance et de violence.	4
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 accompagnées.	4
	EE : L'ESSMS identifie avec les professionnels les situations à risque pouvant générer des actes de maltraitance et de violence.	4
	EE : L'ESSMS définit un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et violence au regard des risques identifiés.	4
	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>Le plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et violence au regard des risques identifiés existe mais n'est pas intégré au projet d'établissement mais la direction indique qu'il le sera dans le prochain (2025-2029), comme indiqué dans le décret récent (février 2023)</p>	
Critère 3.11.2	L'ESSMS traite les signalements de faits de maltraitance et de violence, et met en place des actions correctives.	4
	EE : L'ESSMS analyse les signalements de maltraitance et de violence.	4
	EE : L'ESSMS met en place des actions correctives.	4
	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>La direction indique que, selon elle, un événement de maltraitance n'est jamais survenu au sein de la résidence. Cependant, une cellule de crise (tel qu'indiqué dans le plan bleu) serait immédiatement activée en cas de survenue d'un évènement de maltraitance.</p>	
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.	4
	EE : L'ESSMS organise le recueil des plaintes et des réclamations.	4
	EE : L'ESSMS organise le traitement des plaintes et des réclamations.	4
	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>Une procédure des plaintes et des réclamations a été élaborée par la direction, elle est connue des professionnels présents. Elle a été validée par le CVS et présentée aux professionnels. Lors d'une déclaration de plaintes ou de réclamations, la direction en informe les salariés via le logiciel TITAN. Les salariés indiquent être consulté pour analyser l'incident.</p>	
	L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes.	4
	EE : L'ESSMS communique sur le traitement des réclamations et des plaintes auprès des parties prenantes.	4

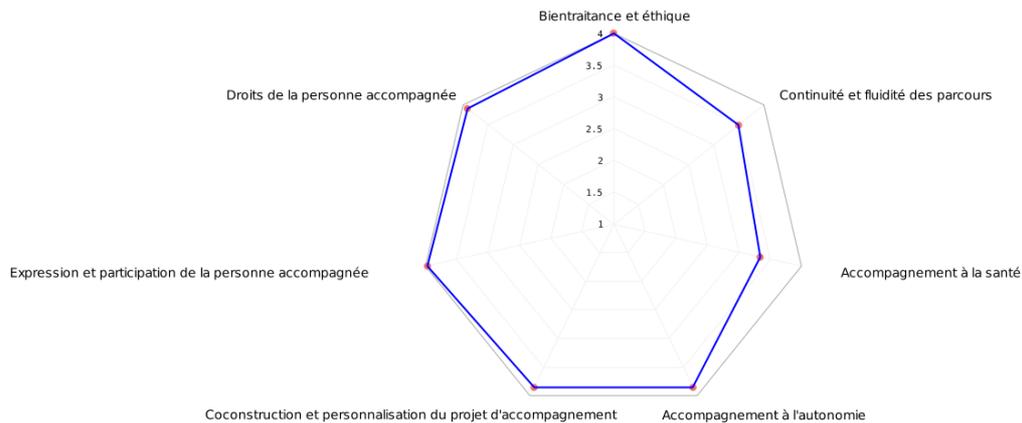
Critère 3.12.2	EE : L'ESSMS assure un retour à la personne à l'origine de la réclamation ou de la plainte.	4
	EE : Entretien avec les membres du Conseil de la vie sociale.	4
<i>Commentaire :</i>		
Un retour systématique est fait aux personnes à l'origine de la plainte ou de la réclamation. Soit par le Directeur en personne soit par un courrier, un mail. Les salariés indiquent être consultés pour analyser l'incident.		
Des questionnaires de satisfaction ont été analysés par les membre du CVS afin de comprendre et de trouver des pistes d'amélioration à mettre en œuvre. Les plaintes et réclamations sont étudiés par les membres du CVS.		
Critère 3.12.3	Les professionnels analysent en équipe les plaintes et les réclamations et mettent en place des actions correctives.	4
	EE : Les professionnels analysent les plaintes et les réclamations en équipe.	4
	EE : Les professionnels mettent en place des actions correctives.	4
<i>Commentaire :</i>		
Une procédure des plaintes et des réclamations a été élaborée par la direction. Elle a été validée par le CVS et présentée aux professionnels. Lors d'une déclaration de plaintes ou de réclamations, la direction en informe les salariés via le logiciel TITAN.		
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.	4
	EE : L'ESSMS organise le recueil des évènements indésirables.	4
	EE : L'ESSMS organise le traitement des évènements indésirables.	4
	<i>Commentaire :</i>	
Une procédure des évènements indésirables a été élaborée par la direction, elle est connue des professionnels présents. Elle a été validée par le CVS et présentée aux professionnels. Lors d'une déclaration de plaintes ou de réclamations, la direction en informe les salariés via le logiciel TITAN. Les salariés indiquent être consultés pour analyser l'incident.		
Critère 3.13.2	L'ESSMS communique sur le traitement des évènements indésirables auprès des parties prenantes.	4
	EE : L'ESSMS communique sur les évènements indésirables et leur traitement auprès des parties prenantes.	4
	EE : L'ESSMS signale les évènements indésirables graves aux autorités.	4
	EE : Entretien avec les membres du Conseil de la vie sociale.	4
	<i>Commentaire :</i>	
Un retour systématique est fait aux personnes à l'origine de l'évènement. Soit par le Directeur en personne soit par un courrier, un mail.		
Les évènements indésirables sont étudiés par les membres du CVS.		
Critère 3.13.3	Les professionnels déclarent et analysent en équipe les évènements indésirables et mettent en place des actions correctives.	4
	EE : Les professionnels déclarent les évènements indésirables	4
	EE : Les professionnels les analysent en équipe.	4
	EE : Les professionnels mettent en place des actions correctives.	4
	<i>Commentaire :</i>	
Une procédure des évènements indésirables a été élaborée par la direction. Elle a été validée par		

	le CVS et présentée aux professionnels. Lors d'une déclaration d'un évènement indésirable, la direction en informe les salariés via le logiciel TITAN. En cas de survenue d'un évènement indésirable, un point spécifique lors de la réunion d'équipe est consacré à l'analyse avec les équipes.	
Objectif 3.14	L'ESSMS est doté d'un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité.	4
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.	4
	EE : L'ESSMS définit avec les professionnels un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité.	4
	EE : L'ESSMS actualise ce plan autant que nécessaire.	4
	EE : Entretien avec les membres du Conseil de la vie sociale.	4
	<i>Commentaire :</i> L'ESSMS a défini un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité, ce dernier a été présenté aux équipes et transmis aux partenaires. Le document identifie les risques les plus probables de survenir et les différentes actions à mettre en place afin d'assurer la continuité de l'activité. Le Plan bleu existe mais n'a pas été présenté aux membres du CVS. dernièrement. Cependant, durant la période du COVID (2020- 2022) le CVS a été sollicité régulièrement pour se positionner sur des décisions à mettre en place au sein de la structure. (Ex : levée de restrictions).	
Critère 3.14.2	L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne et en externe.	4
	EE : L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne.	4
	EE : L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en externe.	4
	<i>Commentaire :</i> La direction indique avoir communiqué en interne (personnel et CVS) et en externe sur son plan bleu (Département, ARS)	

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
	<i>Commentaire :</i> La personne indique clairement être écoutée et respectée par les personnels. Elle se sent bien traitée au sein de l'institution. La personne se sent bien dans la résidence, le personnel est qualifié de gentil, sympa. La personne a la liberté de sortir dans la résidence. La personne se sent bien traitée, se sent entourée et occupée. Des fêtes sont organisées dans l'EHPA (avec de la musique et des danses). Si elle est malade, elle peut voir le médecin. Tout le personnel est disponible pour l'écouter, elle peut sonner quand elle a une demande, même la nuit avec une montre connectée.	
Thématique	Droits de la personne accompagnée	3,9
Objectif 1.2	La personne accompagnée est informée de ses droits de façon claire et adaptée. Sa compréhension est recherchée et favorisée.	3,71
	La personne accompagnée et son entourage sont informés du rôle des professionnels et autres intervenants et peuvent les identifier.	4
	<i>Commentaire :</i>	

Critère 1.2.1	<p>La personne indique qu'elle identifie très bien les rôles et missions des professionnels. Quand de nouveaux salariés intègrent l'équipe, elle indique qu'ils sont présentés par les plus anciens salariés.</p> <p>La personne a identifié les rôles des professionnels de l'animation (activités sportives et sorties), la direction et de quelques sœurs.</p> <p>Les professionnels portent des badges.</p> <p>La personne a repéré les différents métiers des professionnels, y compris les intervenants extérieurs (infirmiers, kinés, ergo). Elle les appelle par leur prénom.</p>
Critère 1.2.2	<p>La personne accompagnée est informée de ses droits et devoirs dans le cadre de la vie collective ou du fonctionnement du service. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>La personne pense qu'elle a reçu des informations lors de son admission (il y a quelques années) mais qu'elle ne s'en souvient plus à ce jour. Elle indique qu'elle peut poser toutes les questions qu'elle souhaite et en particulier au Directeur, en qui elle a toute confiance.</p> <p>La personne connaît quelques droits (de circuler, d'exprimer son avis, droit aux visites de la famille) et devoirs (écouter, être bien avec les autres). Elle ne se souvient plus des documents reçus à l'admission. Dès qu'il a une question, il peut s'adresser aux professionnels.</p> <p>La personne participe chaque mois aux réunions (Groupe de parole avec la sœur) pour vérifier que les personnes sont bien et n'ont pas besoin de quelque chose. Chaque personne s'exprime sur son bien-être dans la structure. Les résidents participent à l'organisation des activités/fêtes dans la structure. La personne insiste sur les activités disponibles dans la structure (orchestre qui vient pour la musique, couture, ateliers créatifs). Il n'y a pas d'obligation de participer aux activités.</p> <p>La personne se sent encourager dans ses productions. La personne a choisi de rester dans la structure. Elle a pu personnaliser sa chambre et sa terrasse. Elle peut circuler dans le jardin, planter une fleur. Quand elle est malade elle peut bénéficier de soins. Elle peut rester dans sa chambre si elle se sent fatiguer, le repas lui est servi. Les personnes sont accompagnées pour les sorties (pharmacie, marché, etc.) si elles le souhaitent.</p> <p>Elle pense qu'on lui a donné des documents à l'entrée mais elle ne se souvient plus.</p> <p>Concernant les devoirs, la personne met l'accent sur le vivre ensemble.</p>
Critère 1.2.3	<p>La personne accompagnée est systématiquement informée de la possibilité de désigner une personne de confiance pour l'accompagner et l'assister dans ses démarches. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>La personne indique qu'elle a désigné une personne de confiance et qu'elle en connaît le rôle.</p> <p>Le directeur est la personne de confiance du résident. La personne a toute confiance en lui. Il lui a expliqué ce qu'est la personne de confiance.</p> <p>Son fils est désigné comme la personne de confiance. Il s'occupe de tous ses papiers.</p>
Critère 1.2.4	<p>La personne a accès aux informations relatives à son accompagnement. 3</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>La personne indique être satisfaite des informations qu'elle reçoit concernant son accompagnement. Elle indique que la présence des Sœurs au sein de l'EHPA facilite la communication. Cependant, elle ne connaît pas les modalités d'accès à son dossier. Elle indique tout de même qu'elle ferait la demande au Directeur si elle souhaitait récupérer son dossier.</p> <p>La personne a reçu des informations concernant le médicament qu'elle prend.</p> <p>La personne est prévenue lorsqu'elle a rendez-vous avec un médecin.</p> <p>La personne connaît les activités de la structure, les sœurs l'informe.</p> <p>Il ne sait pas comment accéder à son dossier mais il sait qu'il peut demander aux professionnels.</p>

	<p>Le personnel informe les personnes avant de faire les actes (douche, soins). Il existe un groupe de parole pour que les personnes s'expriment sur leurs ressentis dans la structure. Le directeur et la sœur passent également auprès de chaque résident. Il y a des affichages pour les activités, elles sont également annoncés par l'animateur (activités bien-être - préparation pour Pâques). Elle ne connaît pas les modalités d'accès au dossier du résident.</p>	
Critère 1.2.5	<p>La personne peut s'adresser aux professionnels qui l'accompagnent pour être orientée, accompagnée et soutenue dans l'exercice de ses droits individuels.</p> <p><i>Commentaire :</i> La personne indique qu'elle est orientée et soutenue par les professionnels concernant l'exercice de ses droits. Elle mentionne que la présence des Sœurs dans cette institution permet de donner une présence supplémentaire aux personnes accueillies. La personne peut poser les questions qui la préoccupent. Lors des réunions avec les résidents, la direction a demandé si la personne se plaisait à la résidence. Plusieurs lieux existent pour recueillir les attentes et la satisfaction des personnes accueillies. Dès qu'elle a besoin, elle s'adresse aux professionnels et obtient une réponse. Le personnel peut interpeller sa famille pour l'aider à effectuer certaines démarches avec son accord.</p>	4
Critère 1.2.6	<p>Les professionnels informent la personne accompagnée de ses droits et de leurs modalités d'exercice, ou l'orientent vers le bon interlocuteur.</p> <p><i>Commentaire :</i> Lors de l'admission un livret d'accueil est remis aux personnes accueillies. La charte des droits et libertés est affichée au sein de la structure. Il est demandé à la personne à la suite de la période d'adaptation si elle souhaite rester. Il est demandé si elle a compris le RF, CS, LA. Ces éléments lui ont été présentés, remis et il les a signés. Une attestation de signature de ces documents est dans le dossier Sa personne de confiance est partie de la structure. La personne est libre de sortir, ce sujet fait l'objet d'échange en équipe sur les conditions de ces sorties souvent alcoolisées et son droit à la protection.</p> <p>La personne accompagnée a reçu les documents à l'admission : LA, RF, droit à l'image, évaluation de la mise sous protection, personne de confiance (requestionnée à chaque PAP) Le PAP est réfléchi et travaillé avec la résidente (Mars 2024). La personne n'a pas souhaité associer sa famille mais ils ont été informés. La personne est en souffrance d'un manque de lien avec la famille. Elle n'a pas de restriction pour les sorties. Elle est encouragée dans ses sorties. Elle peut participer aux pratiques de son culte, elle va à la messe. La personne a des droits d'accès aux prestations : alimentation, coiffeur, rdv de santé. Des outils existent pour vérifier la compréhension de la personne</p>	4
Critère 1.2.7	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la connaissance des droits de la personne accompagnée.</p> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels sont régulièrement sensibilisés aux droits de personnes accueillies au travers différents moyens mis en place par la structure : livret d'accueil des salariés, échanges fréquents avec la psychologue permettant d'ajuster les pratiques et les réunions d'équipe en présence du Directeur. Les professionnels sont sensibilisés en réunion d'équipe sur le droit de la personne (par exemple sur le droit de la personne à avoir des cigarettes, droit à la consommation d'alcool). C'est</p>	3

	<p>également discuté avec la curatrice.</p> <p>Les professionnels sont sensibilisés lors des réunions d'équipe ; sont formés sur l'exercice des droits à la participation/liberté de circulation et la posture pour favoriser l'exercice des droits. Au cas par cas, le cadre de la loi est replacé en équipe (exemple des résidents qui demandent de l'information sur un autre résident). ; les professionnels signent une charte des droits et liberté et une charte d'accompagnement.</p>	
Objectif 1.3	La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service.	4
Critère 1.3.1	<p>La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service et des outils favorisant leur compréhension.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>La personne indique qu'elle a été Élue au CVS durant plusieurs années mais que son état de santé ne lui permet plus d'y participer.</p> <p>La personne peut exprimer ses plaintes auprès du directeur, la personne accompagnée participe aux réunions avec les résidents. Il peut s'exprimer sur les repas, les sorties.</p> <p>Les résidents peuvent s'exprimer sur le fonctionnement de la structure lors des réunions résidents et groupe de parole et CVS.</p> <p>Les personnes présentes indiquent que leur avis est demandé et pris en compte, par exemple pour l'aménagement du hall. Une liberté de paroles est soulignée par les membres du CVS. La Direction de la structure est très facilement accessible et réactive selon les participants. Il y a quelques mois, la charte de bienveillance a été revisitée avec les membres du CV .</p>	4
Critère 1.3.2	<p>Les professionnels coconstruisent les règles de vie collective ou les modalités de fonctionnement du service dans le respect des droits et libertés de la personne accompagnée.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels s'assurent que les modalités de fonctionnement du service respectent les droits des personnes accompagnées.</p> <p>Le résident participe au groupe de parole et réunion de résidents. Il s'exprime sur ce qu'il pense, il revendique ses besoins (sel), le personnel les prend en compte</p> <p>Il participe à la vie de la maison (plantation, nettoyage)</p> <p>Les personnes reçoivent à l'admission le RF, les professionnels peuvent rappeler les règles de vie, en cas de problème, le personnel remonte les événements indésirables. La personne exerce son droits d'émettre des plaintes. Les professionnels reviennent les règles pour les adapter aux évolutions de la personne (service de restauration par exemple). Si besoin, un recadrage au niveau de la direction peut être fait en entretien.</p> <p>La personne participe au CVS.</p> <p>Les règles concernant le port du masque ont été revues avec les résidents (Groupe de paroles sur le bien vivre ensemble, réunion résidents)</p>	4
Objectif 1.4	La personne bénéficie d'un cadre de vie ou d'accompagnement adapté et respectueux de ses droits fondamentaux.	4
	<p>La personne est assurée que les choix qu'elle exprime sur son cadre de vie ou d'accompagnement sont pris en compte.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>La personne indique que son cadre de vie est idéal. Elle bénéficie d'une chambre avec une</p>	4

Critère 1.4.1	<p>terrasse en RDC, ce qui lui permettait de bouger facilement quand elle en avait les capacités. Concernant, la prise en compte de ses choix dans son accompagnement, la personne indique que les professionnels respectent toujours ses choix. Elle ajoute que même parfois certains professionnels anticipent ses choix et ses envie de manière très pertinente et attentive. Lorsque les plaintes sont exprimées, elles sont entendues (par exemple pour les activités) et réalisées ensuite.</p> <p>La personne peut s'exprimer sur ses préférences au niveau des activités, des sorties, de la préparation des repas, du choix des vêtements. Les jours de fête ou de messe, elle apprécie de bien s'habiller et de se maquiller.</p>	
Critère 1.4.2	<p>La personne accompagnée bénéficie d'un espace de vie privé, adapté et respectueux de ses droits fondamentaux, qu'elle est encouragée à personnaliser.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>La personne bénéficie d'une chambre avec une terrasse en RDC, ce qui lui permettait de bouger facilement quand elle en avait les capacités. Sa chambre est personnalisée avec des meubles qu'elle a conservé de son domicile. Des photos et des cadres sont accrochés aux murs. Son nom est indiqué sur la porte de sa chambre.</p> <p>La personne a apporté quelques éléments dans sa chambre pour aménager (table sur la terrasse, TV). La personne ne sent pas tellement chez elle, car la famille lui manque.</p> <p>Quand la porte est ouverte, le personnel peut rentrer ce qui dérange la personne.</p> <p>Quand la porte est fermée, le personnel demande avant de rentrer.</p> <p>La personne se sent mieux en campagne ici, que dans la ville comme précédemment.</p> <p>La personne se sent bien dans sa chambre, elle est personnalisée avec ses productions artistiques. Elle a un espace extérieur où elle peut marcher et planter des fleurs. Sa chambre est bien entretenue. Le linge est lavée par l'équipe en interne. Les poubelles sont vidées. La personne apprécie la qualité des interventions des professionnels.</p>	4
Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée	3,96
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	<p>La personne accompagnée participe aux instances collectives ou à toutes autres formes de participation.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>La personne ne se souvient plus avoir répondu à une enquête de satisfaction. Cependant, elle indique que la présence des Sœurs et la facilité à communiquer avec le directeur, lui permettent d'exprimer sa satisfaction aisément. Elle connaît les représentants du CVS.</p> <p>La personne participe aux réunions résidents et groupe de parole. Il s'exprime surtout sur les repas. Il ne sait pas ce qu'est le CVS.</p> <p>Plusieurs instances existent : groupes de parole animé par la sœur, réunions résidents, CVS. Elle connaît le rôle du CVS.</p> <p>La résidente apprécie de participer à la vie de la structure (débarrasser les assiettes, etc.)</p> <p>L'ordre du jour est constitué avec les participants pour la réunion suivante. Les représentants des résidents et des familles profitent des moments d'activités collectifs pour collecter des questions. Les groupes de paroles servent aussi à faire remonter des questionnements. La disponibilité et la réactivité de la direction est soulignée, à nouveau.</p>	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	4

Critère 1.5.2	<p>participation.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> La personne indique que les comptes rendus de CVS sont affichés mais elle ne se souvient pas à quel endroit. Les résidents sont informés en réunions résidents et groupes de parole des changements ou décisions prises. "Lorsqu'on a demandé l'amélioration des repas, la cuisine a été améliorée" dit la personne. Le contenu des réunions est partagée oralement et elle a le compte-rendu. Des comptes rendus sont rédigés par la direction. Ils sont affichés à l'accueil et envoyés par mails aux familles et aux participants. Chaque résident reçoit une copie du compte rendu.</p>	
Critère 1.5.3	<p>Les professionnels facilitent l'accès à la traçabilité des échanges et réponses apportées dans le cadre des instances collectives ou à toutes autres formes de participation.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels connaissent et facilitent l'accès au contenu des échanges du CVS auprès des personnes accueillies. Un compte-rendu est systématiquement fait concernant le CVS, réunions résidents et groupes de parole. Ils sont distribués en chambre et ils sont dans un classeur à disposition. Les réponses sont tracées dans les CR. Il y a parfois des notes d'information lorsque la réponse est différée. Le retour de la réunion précédente est fait lors de la prochaine réunion. Les CR sont disponibles, ils sont affichés et déposés en chambre (CVS, réunion résidents, enquête de satisfaction) pour les résidents. Les annonces de premier niveau peuvent être faites au moment du repas</p>	4
Objectif 1.6	L'expression de la personne est recueillie tout au long de son accompagnement.	4
Critère 1.6.1	<p>La personne accompagnée est soutenue dans son expression. Le partage de son expérience est favorisé et l'expression de ses préférences prise en compte.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> La personne indique clairement qu'elle se sent soutenue dans son expression et que ses préférences sont bien prises en compte par les professionnels. Elle mentionne que les professionnels plus expérimentés sont plus à l'écoute que les nouveaux salariés. La personne choisit ses vêtements, choisit de participer aux activités. La personne aime bien dessiner et lire, ce qu'elle peut faire dans la résidence. Sa liberté de circuler à l'extérieur est respectée. Plusieurs instances existent où la personne peut exprimer son ressenti, elle participe à toutes : groupes de parole animée par la sœur, réunions résidents, CVS</p>	4
Critère 1.6.2	<p>Les professionnels facilitent l'expression de la personne accompagnée grâce à l'utilisation de moyens et outils adaptés.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels adaptent leurs outils en fonction des capacités des personnes accueillies, par exemple : Un foulard est accroché à la main courante d'un couloir afin qu'une personne identifie bien son couloir d'habitation. Les documents écrits sont en gros caractères et des pictogrammes et/ou images sont intégrés aux différents affichages. La personne s'exprime en créole donc le personnel s'adapte. Il est stimulé par les professionnels à la prise de parole, il est toujours actif. Les moyens mobilisés sont :</p>	4

	<ul style="list-style-type: none"> - la commission restauration et animation - la Réunion résidents - le Groupe de parole - le CVS <p>Beaucoup de résidents sont créoles, donc dans le recrutement la compréhension du créole est importante.</p> <p>La question du consentement est travaillée avec les équipes (par rapport aux représentations sociale et culturelles à la Réunion).</p> <p>Certains affichages sont réalisés avec des pictogrammes</p>	
Critère 1.6.3	<p>Les professionnels analysent le recueil de l'expression de la personne accompagnée et en tirent les enseignements.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels intègrent l'histoire de vie de la personne dans son projet afin de personnaliser et d'adapter l'accompagnement. La présence des sœurs et des bénévoles permet également de renforcer le recueil de l'expression des personnes accueillies.</p> <p>Les professionnels recueillent les habitudes de vie du résidents.</p> <p>Le résident remplit une fiche d'évaluation suite à la période d'adaptation.</p> <p>Les instances participatives sont des lieux d'expression.</p> <p>Plusieurs outils (individuels et collectifs) existent pour recueillir l'expression de la personne sur son accompagnement. Au niveau individuel, le recueil est réalisé à l'admission et autour du PAP. Au niveau collectif, il est réalisé à partir des différentes réunions.</p>	4
Objectif 1.7	La personne accompagnée exprime son choix de manière éclairée.	4
Critère 1.7.1	<p>La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer son consentement éclairé, grâce à une information claire et des moyens adaptés.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>La personne sait qu'elle peut poser des questions quand elle ne comprend pas quelque chose. Elle dit avoir toutes les explications pour prendre ses décisions ou ses choix.</p> <p>On demande à la personne si elle est d'accord avant un acte d'accompagnement.</p> <p>La personne reçoit des explications avant de prendre un traitement. Elle connaît le traitement qu'elle prend. L'infirmière et le médecin expliquent l'intérêt de la prise des traitements.</p>	4
Critère 1.7.3	<p>Les professionnels réinterrogent le refus de la personne tout au long de son accompagnement et recherchent des alternatives avec elle.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>La posture des professionnels est de comprendre le refus exprimé par la personne. En fonction des situations, ils peuvent être dans une recherche de solutions alternatives. Parfois, il reviennent plus tard réinterroger le refus. Parfois en expliquant les éventuelles conséquences du refus pour la personne accompagnée.</p> <p>La personne n'exprime pas de refus de soins excepté pour l'arrêt de la consommation d'alcool. L'équipe échange sur les modalités d'accompagnement de la personne. Des adaptations sont discutées et mises en place avec lui.</p> <p>Les professionnels peuvent partager les motifs de refus lors des temps informels, lors des réunions d'équipe, lors des transmissions écrites, lors du PAP de la personne (refus des sorties)</p>	4

Critère 1.7.4	<p>Les professionnels assurent la traçabilité du consentement ou du refus exprimé par la personne accompagnée. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Le logiciel utilisé permet de tracer les refus des personnes et de partager l'information. Le résident a formulé son désir de ne pas souhaiter être accompagné pour arrêter la consommation d'alcool. Les professionnels tracent les refus dans les transmissions écrites et PAP quand ils sont répétitifs</p>
Objectif 1.8	<p>La personne accompagnée participe à la vie sociale. 3,8</p>
Critère 1.8.1	<p>La personne accompagnée a la possibilité de maintenir ses liens sociaux et d'en créer de nouveaux, dans et hors l'établissement ou le service. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> La personne indique qu'elle peut continuer à recevoir des connaissances et qu'elle aime bien quelques personnes dans la structure mais que peu de personnes sont en capacité de l'intéresser. La personne est aidée pour garder les liens avec ses amis et famille. Elle reçoit des visites dans la structure. La personne joue aux dominos, quine. Elle se sent entourée "on vit tous ensemble". La personne a beaucoup d'activités artistiques (couture, dessin, tricot), des sorties à l'extérieur (cinéma, pique nique, plage, plaine des palmistes), activités sportives (vélo, cercles, ballons, pétanque, ping-pong), activités de bien-être (massage des mains, visage, pieds). Chaque jour, la personne fait une activité.</p>
Critère 1.8.2	<p>La personne peut s'investir dans la vie sociale et culturelle et participer à des évènements sur le territoire grâce à un accompagnement adapté. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> La personne indique qu'elle ne participe pas beaucoup aux animations à présent. Cependant, dans le passé, elle aimait beaucoup en profiter. Elle indique que les sorties sont régulières et appréciées par les personnes accueillies. La personne participe aux dominos, quine. Elle a fait plusieurs sorties : à la plage de St Gilles, à la plaine des goyaviers, les sorties bateau pour voir les baleine. Elle apprécie ces sorties. Sa liberté de sortir et voir son entourage est respectée. Une école de musique et la chorale viennent chanter dans la résidence. Elle fait des marches autour de la résidence.</p>
Critère 1.8.3	<p>Les professionnels informent la personne accompagnée sur l'offre d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs, recueillent ses attentes et respectent ses choix de participation. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels recueils et respectent les choix de la personne accompagnée concernant les loisirs Le résident est informé par le biais des animateurs, bénévoles et par l'affichage sur le tableau et dans l'ascenseur. Les souhaits d'activités sont recueillis en individuel et en collectif. Les personnes ne sont pas obligées de participer mais le font selon leurs envies. Les activités sont évaluées par les résidents. Les professionnels affichent les activités dans l'ascenseur et dans le hall, les bénévoles et animateur passent pour présenter les activités dans les chambres. Les souhaits d'activités sont recueillis en individuel et en collectif. Les personnes ne sont pas obligées de participer mais le font</p>

	selon leurs envies. Les activités sont évaluées par les résidents.	
Critère 1.8.4	<p>Les professionnels identifient et mobilisent les ressources et moyens nécessaires à la mise en place d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels mobilisent des ressources internes et externes (partenariats ou bénévoles) afin de mettre en place des activités de loisirs. Les ressources internes mobilisées sont : activités sportives, jeux de coordination, bien-être, activités manuelles (couture), jeux de société, lecture, sortie mensuelle à l'extérieur de la ville, activité cuisine le samedi Les intervenants extérieurs sont : médiation animale, groupe de musique, arthérapie Ce résident participe à toutes les activités Les activités sont animées par des intervenants extérieurs (musique, médiation animale, art-thérapie) ou interne par bénévole (manucure, massage, Français, écriture, couture) et professionnel (massage, cuisine, activités physique, sorties dont une sortie hors de la ville par mois). Des sorties marquantes sont organisées au cours de l'année : Visite du patrimoine, marché forain, ferme pédagogique, sortie baleine</p>	4
Critère 1.8.5	<p>Les professionnels encouragent le recours à la pair-aidance et autres dispositifs facilitant l'entraide entre les personnes accompagnées.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> L'entraide et la pair-aidance sont bien présentes dans le fonctionnement de la structure. Cette entraide se fait également fréquemment et naturellement par les résidents entre eux lors des déplacements (salle a manger/chambres, par exemple). Cependant, le sujet de l'entraide et de la pair-aidance n'est pas formalisé. Il est volontaire pour aider les autres résidents (aller chercher de l'eau). Les professionnels encouragent les résidents à participer à la vie de la structure. Le résident demande au personnel comment il peut aider. Les résidents peuvent participer aux activités de la vie quotidienne (mettre/débarrasser la table ; remplissage des bouteilles d'eau, tonte du gazon), l'entraide est encouragée (pousser le FR d'un résident). La stimulation est encouragée. Le vivre ensemble est discuté lors de différentes réunions avec les résidents.</p>	3
Objectif 1.9	La personne accompagnée exerce sa citoyenneté et/ou bénéficie d'une éducation à la citoyenneté.	4
Critère 1.9.1	<p>La personne est accompagnée selon ses besoins et ses souhaits dans sa participation à la vie citoyenne.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> La personne a connaissance du planning d'activités. Elle indique qu'elle préfère parfois rester dans sa chambre et avoir de la visite dans son logement. Elle a déjà été aidé dans ses démarches pour aller voter. La personne lit le journal qui est amené chaque jour. Il ne vote pas. Les résidents qui le veulent peuvent y aller, le directeur les amène. La personne participe à des débats animés par la sœur, le directeur. La personne ne se souvient pas des thèmes des débats.</p>	4
	<p>Les professionnels utilisent des moyens et des outils adaptés permettant à la personne accompagnée d'exercer sa citoyenneté ou de bénéficier d'une éducation à la citoyenneté.</p> <hr/>	4

Critère 1.9.2	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>Lors des élections des accompagnements spécifiques sont mis en place par la direction afin de permettre aux personnes accueillies de se rendre aux bureaux de vote. Pour éviter le gaspillage, les déchets sont conservés afin de donner à manger aux poules. Lors des animations, des matériaux de recyclages sont utilisés (Ex : cartons des rouleaux de papier toilettes)</p> <p>Le résident a accès au journal quotidien mis à disposition par la structure, il regarde les informations et écoute la radio. Il s'exprime quand des débats sont menés au groupe de parole.</p> <p>Le journal quotidien est mis à disposition chaque matin, la personne le consulte chaque matin. En période d'élection, les débats politiques sont diffusés. Des débats sont organisés avec les résidents. Les informations du midi sont diffusées sur la TV. Les questions d'actualité sont discutées à midi entre les résidents. Les personnes écoutent beaucoup la radio. En fonction des événements (guerre), une régulation est nécessaire pour contrôler l'angoisse des actualités.</p>	
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	3,84
Objectif 1.10	La personne est actrice de la personnalisation de son projet d'accompagnement.	3,67
Critère 1.10.1	<p>La personne exprime ses attentes sur son projet d'accompagnement.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>La personne n'identifie pas ce qu'est un projet d'accompagnement ou personnalisé. Cependant, elle est d'accord pour dire que son accompagnement, au sein de la structure, est fait en fonction de ses besoins et de ses souhaits.</p> <p>La personne a rempli un PAP avec ses attentes. Elle ne se rappelle pas le contenu.</p> <p>La personne peut exprimer ses besoins. Elle n'a pas connaissance du PAP, mais elle sait qu'elle peut demander à l'équipe pour tout type de besoin.</p>	3
Critère 1.10.2	<p>La personne avec son entourage et les professionnels en équipe, coconstruisent le projet d'accompagnement.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>La personne ne souhaite pas associé qui que ce soit à son projet et son choix est respecté par les professionnels.</p> <p>Un professionnel a aidé la personne pour définir les modalités d'accompagnement.</p> <p>Elle ne sait pas ce qu'est le projet d'accompagnement, avec les objectifs énoncés pour elle. Les professionnels répondent aux besoins de la personne, aux questions de la personne.</p>	3
Critère 1.10.3	<p>Les professionnels évaluent les besoins de la personne pour construire son projet d'accompagnement en utilisant des outils d'évaluations validés.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels évaluent les besoins de la personne, ils l'interrogent sur ses souhaits et utilisent des outils validés en équipe pour la construction du projet. La personne valide le projet, elle est donc complètement associée à l'élaboration de son projet.</p> <p>A chaque PAP les évaluations sont réalisées.</p> <p>Le référent fait le recueil des attentes avec la personne, les évaluations sont réalisées avec les soignants, le tout est discuté en réunion d'équipe</p> <p>Les outils d'évaluation sont utilisés avant chaque PAP annuellement.</p> <p>Le référent fait le recueil des attentes avec la personne, les évaluations sont réalisées avec les soignants, le tout est discuté en réunion d'équipe</p>	4
	Les professionnels coconstruisent avec la personne et son entourage son projet d'accompagnement.	4

Critère 1.10.4	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels respectent le choix de la personne concernant l'association de son entourage à la construction du projet personnalisé.</p> <p>L'animatrice recueille les informations auprès du résident, elle croise les informations avec les professionnels et les partenaires (IDE), l'équipe discute en réunion d'équipe de chaque PAP, le résident signe le PAP</p> <p>Le référent fait le recueil des attentes avec la personne, les évaluations sont réalisées avec les soignants, le tout est discuté en réunion d'équipe. Une colonne est intégrée dans le PAP pour rendre visible les souhaits des personnes. Une place est réservée pour le recueil des attentes de la famille le cas échéant</p>	
Critère 1.10.5	<p>Les professionnels mobilisent les ressources internes et/ou externes et les outils pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement de la personne.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels ont identifié les partenaires mobilisables afin de mettre en œuvre le projet de la personne. Les sollicitations de ces partenaires sont tracés dans le dossier de la personne.</p> <p>Plusieurs ressources sont mobilisées :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ressources internes : équipe d'animation, de direction, bénévoles - Ressources externes : IDE, médecin traitant, <p>La personne a sollicité le dentiste et podologue</p> <p>Les ressources internes mobilisées sont le personnel d'animation et d'accompagnement des actes de la vie quotidienne, la restauration, la direction, les bénévoles</p> <p>Les ressources externes sont des intervenants ponctuels (art-thérapie, IDE, médecin, kiné, équipe mobile géronto-psy), des prestataires (VNI, désinsectiseurs,) des consultations extérieures (cardiologue, podologue)</p>	4
Critère 1.10.6	<p>Les professionnels assurent la traçabilité et réévaluent le projet d'accompagnement avec la personne, chaque fois que nécessaire, et au moins une fois par an.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels mettent à jour les projets personnalisés régulièrement. En priorisant ceux des personnes nécessitant un accompagnement spécifique ou complexe.</p> <p>Le PAP est formalisé.</p> <p>Les outils d'évaluation sont utilisés avant chaque PAP annuellement.</p> <p>Le référent fait le recueil des attentes avec la personne, les évaluations sont réalisées avec les soignants, le tout est discuté en réunion d'équipe</p>	4
Objectif 1.11	L'entourage est associé dans l'accompagnement de la personne.	4
Critère 1.11.1	<p>La personne définit avec les professionnels la place de son entourage dans son accompagnement.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Le choix de la personne est respecté concernant la participation de son entourage à son projet d'accompagnement.</p> <p>La personne a maintenu des liens avec sa famille. Il a la possibilité de sortir pour les voir. Les professionnels respectent et adaptent les sorties.</p> <p>La personne reçoit la visite de son fils et peut l'appeler de manière autonome. La personne de confiance est associée à l'accompagnement.</p>	4

Critère 1.11.2	<p>Les professionnels informent, orientent et/ou accompagnent l'entourage vers les dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Un affichage spécifique est disponible pour orienter les familles souhaitant accéder à un dispositif de soutien et ou de reposit sur le territoire.</p>
Thématique	Accompagnement à l'autonomie 3,84
Objectif 1.12	La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant son autonomie. 3,67
Critère 1.12.1	<p>La personne accompagnée exprime régulièrement ses attentes sur les mesures d'aide et de soutien souhaitées pour favoriser ou préserver son autonomie. 3</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> La personne indique que lorsqu'elle souhaite être aidée les professionnels font de leur mieux pour la stimuler et préserver son autonomie. Ses attentes sont respectées par les professionnels malgré les difficultés liées à son état de santé indique t-elle. La personne se sent encourager pour faire seul les actes de la vie quotidienne. La personne dit que le personnel aide si la personne ne peut pas faire seule.</p>
Critère 1.12.2	<p>Les professionnels évaluent régulièrement les besoins de la personne accompagnée pour favoriser ou préserver son autonomie. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels réévaluent régulièrement les besoins d'accompagnement de la personne afin de préserver son autonomie. L'infirmière sollicite la personne sur la préservation de son autonomie en particulier l'hygiène. L'évaluation de son autonomie est évaluée via les outils HAD, évaluation des risques, MIF Les professionnels évaluent l'autonomie des personnes à l'aide des observations dans les actes de vie quotidienne et outils d'évaluation. Les professionnels stimulent la personne pour les actes de la vie quotidienne et se questionne sur les limites du "laisser faire" et les risques qui en découlent. Ces réarbitrages se font informellement en équipe, lors des réunions d'équipe et en GAP</p>
Critère 1.12.3	<p>Les professionnels repèrent de manière précoce les risques de perte d'autonomie et d'isolement social de la personne accompagnée et alertent les personnes-ressources. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Dès que besoin, les professionnels alertent les professionnels libéraux avec qui ils entretiennent des liens constants. (IDE libérales, Kiné..). La structure n'étant pas médicalisée, les professionnels indiquent avoir parfois tendance à sur-solliciter les professionnels libéraux. L'équipe évalue son autonomie par l'observation au quotidien et par les échelles. L'équipe veille à la participation du résident aux activités qu'il souhaite. Le résident est en lien avec les autres résidents, il sort et bénéficie des visites de son frère. Les professionnels évaluent l'autonomie des personnes à l'aide des observations dans les actes de vie quotidienne et outils d'évaluation. Les professionnels évaluent les changements d'habitudes de vie. Ils ont identifié la récurrence des refus de sorties, ils discutent des raisons de refus de sorties avec la personne, la personne s'exprime sur sa peur de sortir au regard du Covid, les professionnels en discutent en réunion d'équipe; cet axe est rediscuté dans le PAP Les professionnels régulent les conflits entre les résidents, ils accompagnent la posture des</p>

	résidents (conflit avec un autre résident), ces éléments sont tracés dans le dossier de résident	
Objectif 1.13	La personne est accompagnée pour accéder ou se maintenir dans son logement ou son hébergement.	4
Critère 1.13.1	<p>La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer ses attentes en matière de logement ou d'hébergement.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> La personne n'est pas concerné par ce critère. Son logement lui convient parfaitement. La personne s'exprime régulièrement sur sa volonté de rester sur la structure au quotidien. La personne a visité l'ensemble de la structure. Il sent que l'accompagnement est adapté. La personne a pu choisir de venir ici après une maladie. La direction lui a demandé si elle souhaitait rester.</p>	4
Critère 1.13.2	<p>La personne est accompagnée dans ses démarches pour accéder ou se maintenir dans son logement ou hébergement.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> La personne a pu choisir de venir ici après une maladie. La direction lui a demandé si elle souhaitait rester. Elle a eu un temps d'adaptation pour prendre ses marques au cours duquel elle a reçu les informations nécessaires à son intégration.</p>	4
Critère 1.13.3	<p>Les professionnels accompagnent la personne dans sa recherche de logement ou d'hébergement adapté à ses besoins et attentes.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels accompagnent l'intégration dans la structure. A son arrivée, il était accompagné par une professionnelle de son ancienne structure. Il a visité la résidence avant de rentrer. Il a exprimé son choix de rester. A l'accueil, le résident est présenté au personnel et aux autres résidents. La personne peut amener ses effets personnels avant qu'il arrive. Lors de la commission d'admission, l'équipe s'assure que la personne est consentante pour l'entrée dans la structure, elle visite en amont. Après l'intégration, une évaluation est réalisée sur la satisfaction de la personne. Il est demandé si la personne souhaite rester dans la structure et si elle a des suggestions d'amélioration.</p>	4
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
Critère 1.14.1	<p>La personne accompagnée participe à la définition de ses besoins en matière de prévention et d'éducation à la santé.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer ses attentes en matière de santé lors de la construction de son projet. La personne a repéré avec son référent les axes de travail pour préserver sa santé. Les professionnels donnent des conseils concernant le diabète (ne pas manger de sucre), la consommation d'alcool (les conséquences sur le cerveau) La personne reçoit des conseils concernant le diabète (ne pas manger trop de sucre), la marche (ne pas rester assise), l'isolement social (discuter avec les autres, ne pas rester seule)</p>	3
	Les professionnels évaluent les besoins de la personne accompagnée en	

	<p>matière de prévention et d'éducation à la santé. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> A l'arrivée de la personne et de manière régulière les professionnels évaluent les besoins en matière de prévention en santé. (Dentiste, kiné, médecin traitant) Le personnel soignant sensibilise le résident sur sa consommation d'alcool. La problématique est abordée avec le médecin et l'équipe de la résidence. Le résident est fermement encouragé pour aborder la diminution de l'alcool. Il a discuté avec le médecin de sa consommation. Le consentement du résident est recherché, travaillé par l'équipe médicale. Le résident a demandé un rdv podologue et dentiste. Il a eu des dépistages par rapport au cancer de la prostate et colo-rectal à la demande du médecin. Le vaccin contre la grippe est proposé au résident. L'infirmière travaille sur le consentement avec le résident. Les professionnels ont détecté un syndrome anxieux, une évaluation est réalisée pour évaluer les effets indésirables des opiacés avec une orientation pour écarter une pathologie psy Des staffs géronto-psy sont réalisés pour échanger avec l'équipe sur les situations des résidents concernés 2 risques sont repérés pour cette personne : la prévention pour la prise d'opioïdes, pour l'isolement. La prévention est portée par le cabinet libéral et le médecin pour rechercher une molécule qui limite la douleur tout en diminuant les effets secondaires. L'infirmière tente de travailler la conscientisation de l'addiction aux opiacés. Cet axe est précisé dans le PAP. La prévention de l'isolement est portée par l'équipe d'animation. Les activités lui sont systématiquement proposées. L'équipe la valorise et l'encourage. Un axe est mentionné dans le PAP sur la suspicion d'un désir de sortie. Un autre axe est mentionné dans son PAP sur l'apprentissage des tablettes pour les liens familiaux.</p>
Critère 1.14.3	<p>Les professionnels orientent vers et/ou mettent en œuvre un programme de prévention et d'éducation à la santé adapté à la personne accompagnée. 3</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Toutes les informations concernant les suivis en prévention en santé sont tracés dans le dossier de la personne. (ex: vaccination, gynéco, ophtalmo, dentiste) Les professionnels travaillent sur un projet de psycho-éducation entre l'infirmière et la psychologue. Un atelier sur l'alimentation est envisagé en lien avec le problème de diabète dans la structure. L'établissement prévoit un programme de psycho-éducation comprenant les troubles neuro-cognitifs (escape game, prévention des troubles nc), avec une prévention des chutes (parachute), un apprentissage du lavage des mains et du port de masque a été conduite pendant le Covid en réunion résident, des sessions d'information sur l'appel malade ont été organisées, des ateliers autour de la nutrition (diabète, maladies chroniques), des activités APA</p>
Critère 1.14.4	<p>Les professionnels facilitent la compréhension des messages de prévention et d'éducation à la santé de la personne accompagnée. 3</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels s'appuient sur des supports de communication transmis par la CPMA pour faciliter la compréhension des messages de prévention et d'éducation à la santé.(Mars bleu, Octobre Rose...) L'infirmière reformule les messages de prévention. Elle accompagne les personnes diabétiques pour que les personnes puissent gérer leur insuline seule en cas d'alerte cyclone. Elle vérifie que</p>

	la personne est capable de faire l'injection. Les professionnels reformulent et valident oralement la compréhension.	
Critère 1.14.5	<p>Les professionnels organisent l'accompagnement et/ou accompagnent la personne lors des dépistages et des soins de prévention.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les personnes accueillies sont accompagnées pour se présenter ou faire les tests de dépistages proposés par la CPAM. Le résident est accompagné en lien avec le cabinet infirmier et le médecin. Des actions de dépistages sont proposées et une aide est apporté pour l'organisation des rendez-vous. Les professionnels accompagnent les personnes vers le dentiste, l'opticien, gynécologique, Le cabinet libéral accompagne sur le dépistage du cancer</p>	3
Critère 1.14.6	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à l'éducation à la santé.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels n'ont pas suivi de formation ou sensibilisation sur la prévention et à l'éducation à la santé. Il y a des échanges entre l'infirmière et le reste de l'équipe sur les risques des personnes (positionnement pour éviter les escarres, conseils alimentaires, signes AVC, chutes). Un projet de mise en place de réunions entre IDE/équipe est en cours. Le cabinet libéral transmet à l'équipe des conseils de manière informelle sur les questions posées par les résidents (diabète). Des réunions formelles sont à remettre en place avec les partenaires et l'équipe</p>	3
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
Critère 1.15.5	<p>Les professionnels identifient et/ou évaluent régulièrement les besoins en santé de la personne accompagnée.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels identifient les besoins de la personne (kiné, pédicure..) et coordonnent l'intervention des professionnels de santé concernés. L'équipe évalue son autonomie par l'observation au quotidien et par les échelles. L'équipe veille à la participation du résident aux activités qu'il souhaite. Le résident est en lien avec les autres résidents, il sort et bénéficie des visites de son frère. L'équipe évalue les besoins d'action infirmière nécessaires pour le résident. Il figure dans l'onglet santé du PAP. Le recueil des besoins en santé est réalisé au moment de l'admission et du PAP. Les soins sont organisés en lien avec le médecin traitant et un cabinet infirmier libéral. Si besoin, le personnel interpelle le médecin et/ou le cabinet infirmier.</p>	3
Critère 1.15.6	<p>Les professionnels repèrent de manière précoce les risques en santé pour la personne accompagnée et alertent les personnes-ressources.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels alertent les personnes-ressources en cas de risque en santé pour la personne accompagnée. Les professionnels libéraux et les structures hospitalières sont bien identifiés par les professionnels de la résidence. Les risques sont identifiés lors du PAP et formalisés.</p>	3

	Les risques sont identifiés lors du PAP et formalisés.	
	Les professionnels mobilisent les expertises et partenariats du territoire, nécessaires à l'accompagnement à la santé de la personne.	4
Critère 1.15.10	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels connaissent les experts et partenaires du territoire identifiés dans le cadre de l'accompagnement à la santé de la personne : Hôpitaux, centre expert en gérontologie, HAD, CMP, équipe mobiles...</p> <p>Le médecin et un cabinet IDE intervient pour le résident. Une demande de rdv podologie et dentiste est tracé dans le PAP</p> <p>La structure fait appel aux médecins traitants et cabinets infirmiers du territoire. Une liste est communiquée aux résidents pour le choix. Des conventions sont actualisés. Des réunions sont en cours d'élaboration pour renforcer la coordination entre les partenaires et la structure.</p> <p>Des prestataires interviennent pour les besoins ponctuels (VNI, optique, podologue).</p>	
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.	4
Critère 1.16.1	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>La personne indique que lorsqu'elle a des douleurs les professionnels alertent immédiatement les infirmières libérales et son médecin traitant afin qu'elle puisse bénéficier de soins.</p> <p>L'équipe a demandé à la personne si elle avait mal.</p> <p>La personne est évaluée au niveau des douleurs, l'infirmière lui donne son traitement, le personnel vient voir si le médicament a soulagé la personne, si la douleur est trop impotante, le médecin est appelé.</p>	
	Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement et tracent les douleurs de la personne accompagnée selon des modalités adaptées.	4
Critère 1.16.2	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels assurent la traçabilité des alertes transmises aux professionnels de santé libéraux dans le dossier de la personne accompagnée. Ils connaissent les signes d'expression de la douleur mais ils n'utilisent pas d'outils validés en équipe.</p> <p>L'évaluation de la douleur n'est pas systématique pour tous les résidents. Elle est adaptée au besoin.</p> <p>La douleur est principalement gérée par le cabinet libéral. La personne se plaint en premier lieu auprès du personnel, l'information est tracée dans le dossier de la résidente, elle est remontée à l'infirmière, qui évalue et régule avec le médecin pour la réponse médicamenteuse. L'équipe cible les réponses non médicamenteuse (art-thérapie, bien-être)</p> <p>Les activités sont adaptées en fonction des douleurs de la personne.</p> <p>La douleur n'est pas indiquée comme axe d'accompagnement alors que la personne a une addiction aux opiacées et se plaint de douleur.</p>	

Critère 1.16.5	<p>Les professionnels alertent et/ou mobilisent tous les moyens nécessaires pour soulager la douleur de la personne accompagnée. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels alertent les personnes-ressources lorsque la personne accompagnée fait part d'une douleur, en premier lieu les médecins traitant, les IDE libérales ou encore les équipes de soins palliatifs. L'évaluation de la douleur n'est pas systématique pour tous les résidents La douleur est principalement gérée par le cabinet libéral. La personne se plaint en premier lieu auprès du personnel, l'information est tracée dans le dossier de la résidente, elle est remontée à l'infirmière, qui évalue et régule avec le médecin pour la réponse médicamenteuse. L'équipe cible les réponses non médicamenteuses (art-thérapie, bien-être) Les activités sont adaptées en fonction des douleurs de la personne. La douleur n'est pas indiquée comme axe d'accompagnement alors que la personne a une addiction aux opiacées et se plaint de douleur.</p>
Thématique	Continuité et fluidité des parcours 3,5
Objectif 1.17	La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant la continuité et la fluidité de son parcours. 3,5
Critère 1.17.1	<p>La personne est accompagnée pour prévenir les situations de transition ou de rupture dans son parcours. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> La personne indique que malgré son état de santé qui s'aggrave, elle souhaite rester dans l'établissement. Elle indique que pour être mieux prise en charge et éviter les risques de chutes, elle a dernièrement réaménagé son logement avec les professionnels. Elle indique avoir apprécié cette démarche initiée par la structure malgré sa peine à se séparer de quelques meubles auxquels elle tenait. Quand la personne s'absente de la résidence elle est appelée pour prendre des nouvelles. Le personnel a pris de ses nouvelles pendant l'hospitalisation, elle a reçu la visite du directeur et de la sœur.</p>
Critère 1.17.2	<p>Les professionnels accompagnent la personne et mobilisent les partenariats nécessaires en cas de situation de rupture concernant son parcours. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Lors de ruptures courtes ou plus longues les professionnels gardent un lien avec les personnes accueillies. Des visites à l'hôpital ou centre de rééducation sont organisées afin de garder un lien avec la personne lors de rupture dans l'accompagnement. Le résident à l'habitude de sortir plusieurs jours de suite. L'équipe s'inquiète au bout de 48h. Quand la personne arrive après le repas du soir, l'équipe lui sert le repas. Les absences du résident sont tracés dans les transmissions ciblées. Les professionnels prennent des nouvelles ainsi que la direction, ils sensibilisent le résident pour appeler au bout de 2j d'absence. Les risques de situations de ruptures interviennent surtout lors des hospitalisations. Les professionnels prennent des nouvelles et la direction, la sœur visitent une fois par semaine la résidente si elle est hospitalisée.</p>
	<p>Les professionnels apportent leur(s) expertise(s) en soutien d'autres intervenants dans l'accompagnement de la personne. 3</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p>

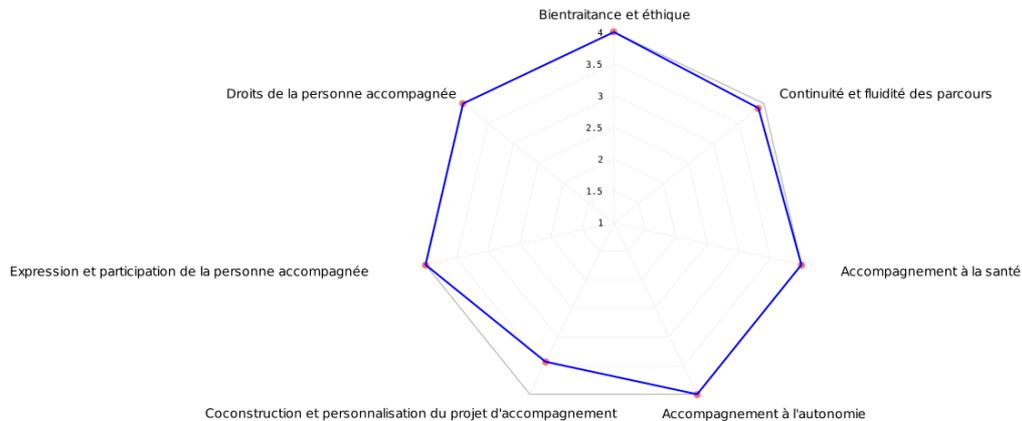
Critère 1.17.3	<p>Les professionnels apportent leur soutien aux autres intervenants pour assurer la continuité du parcours des personnes accompagnées. (transfert d'une personne vers un EHPAD)</p> <p>L'équipe médicale (IDE/médecin) est associée à la réflexion concernant la consommation d'alcool du résident.</p> <p>Une demande de rdv dentiste et podologue est émise par le résident</p> <p>La structure fait appel aux médecins traitants et cabinets infirmiers du territoire.</p> <p>Des prestataires interviennent pour les besoins ponctuels (VNI, optique, podologue).</p> <p>Si la personne doit quitter la structure, les transmissions sont réalisées oralement et par écrit. La personne est accompagnée pour visiter la nouvelle structure et réaliser les démarches nécessaire à son admission.</p>
Critère 1.17.4	<p>Les professionnels participent aux réunions de coordinations (médico-psychosociales) nécessaires à l'accompagnement de la personne. 3</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Des réunions d'équipe avec la psychologue et l'équipe permettent de croiser les regards. Les temps d'APP et de formation sont également des espaces de réflexion commun.</p> <p>Un projet de mise en place de réunion avec l'équipe IDE et médicale est en cours.</p> <p>Les conventions de partenariats sont actualisées. Des réunions avec les partenaires sont en cours de mise en place pour renforcer le partage d'information formalisé.</p> <p>Les échanges se font actuellement de manière informelle mais sont retranscrits dans les dossiers par les professionnels.</p> <p>Des réunions pluridisciplinaires sont organisées au sein de la structure pour échanger sur les situations des résidents.</p>

Axes de progrès

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

		Cotation
Thématique	Accompagnement à la santé	3,33
Objectif 1.16	La personne accompagnée bénéficie d'une prise en charge de ses douleurs.	3,5
Critère 1.16.3	<p>Les professionnels recueillent, auprès de l'entourage, des informations sur les manifestations habituelles des douleurs chez la personne accompagnée.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>L'entourage n'est pas associé à cette évaluation.</p> <p>La famille n'est pas associée à l'évaluation de la douleur.</p>	2

Chapitre 2 - Les professionnels



Axes forts

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

		Cotation
Thématique	Bienveillance et éthique	4
Objectif 2.1	Les professionnels contribuent aux questionnements éthiques.	4
Critère 2.1.1	Les professionnels identifient en équipe les questionnements éthiques propres à la personne accompagnée.	4
	<i>Commentaire :</i> L'identification des problèmes d'éthique se font au sein des réunions d'équipe, lors des formations avec la psychologue. Une réflexion collective est menée en associant les différentes catégories professionnelles.	
Critère 2.1.2	Les professionnels associent la personne et son entourage, aux questionnements éthiques, liés à son accompagnement.	4
	<i>Commentaire :</i> Les personnes et les familles sont associées durant le CVS, des groupes de paroles avec les résidents sont animées par une sœur. Au cours du CVS, des situations éthiques peuvent être échangées (comme sur la liberté de circulation, l'autonomie et la protection des personnes).	
Critère 2.1.3	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au questionnement éthique.	4
	<i>Commentaire :</i> Les professionnels sont formés avec la psychologue "comprendre et accompagnée la personne vieillissante", "bienveillance", "accompagnement fin de vie". Lors des réunions d'équipe, les RBPP sont abordées, des fiches repères sont réalisées. Les professionnels ont connaissance de la charte d'accompagnement, ils l'ont signés.	
	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.	4

Critère 2.1.4	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels échangent au niveau des réunions d'équipe au niveau trimestriel avec un point sur tous les résidents, au niveau informel (pause/couloir avec les IDE/entretien direction), via le logiciel TRISTAN. Les professionnels peuvent échanger avec la psychologue/neuropsychologue. Ils bénéficient de formation bientraitance/qualité d'accompagnement et de groupe d'APP.</p> <p>A l'occasion de l'évaluation, ont été mis en place d'espace de réflexion sur les pratiques.</p> <p>Il existe un Groupe de paroles avec les résidents animé par une sœur : les échanges sur ce qu'il vivent (exemple au moment du COVID), peuvent être discutées en réunion d'équipe.</p> <p>Un espace régional de questionnement éthique, lancé par le CHU, est en cours de création (en juin 2024)</p> <p>La direction participe à des Débats de la FEHAP.</p> <p>Le directeur échange sur la qualité des pratiques professionnelles des agents avec les personnes accompagnées.</p> <p>La charte interne a été refaite et affichée à l'entrée de l'établissement</p>
Thématique	Droits de la personne accompagnée 4
Objectif 2.2	Les professionnels favorisent l'exercice des droits fondamentaux et des libertés individuelles de la personne accompagnée. 4
Critère 2.2.1 (Impératif)	<p>Les professionnels soutiennent la liberté d'aller et venir de la personne accompagnée. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Tous les résidents peuvent sortir seuls. Il y a des horaires de visites tacites - non affichés, mais ils sont modulés selon l'état de santé. Les familles peuvent venir manger quand elles veulent. Personne n'est refusé à l'entrée.</p> <p>Les sorties en familles et sorties culturelles sont encouragées. Il y a une sortie organisée chaque mois à l'extérieur de la ville. Les personnes sont libres de prendre le bus (avec le pass transport/loisirs délivrés par le Dpt), d'aller à la messe. La résidence loue un minibus aménagé. Les personnes ont un badge avec leur nom et coordonnées qu'elles mettent où elles le souhaitent.</p>
Critère 2.2.2 (Impératif)	<p>Les professionnels respectent la dignité et l'intégrité de la personne accompagnée. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels frappent avant de rentrer, demandent l'autorisation avant de rentrer. Les personnes sont appelées par "monsieur et madame". Lors des soins, les portes sont fermées et les rideaux sont fermés. Des plaids ont été tricotés par une bénévole pour couvrir les genoux des résidents.</p> <p>Les professionnels prennent le temps de l'écoute, le rythme des personnes est respecté.</p> <p>Les professionnels permettent aux personnes de continuer à faire seule si elles le peuvent.</p> <p>Les professionnels recueillent les plaintes et recherchent des solutions.</p> <p>Les professionnels laissent le choix aux personnes : vêtements ; adaptation des traitements (ils sont proposés mais discutés avec les personnes, exemple du deeryl), possibilité de manger à l'intérieur ou extérieur ; choix de la place lors des repas ; choix des activités.</p>
	<p>Les professionnels respectent la vie privée et l'intimité de la personne accompagnée. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Un couple s'est formé dans la résidence, ils ont eu la possibilité de dormir dans la même chambre. Ils ont un lit double. Les soins IDE sont différés pour ce couple le matin. Les personnes à</p>

Critère 2.2.3 (Impératif)	<p>l'intérieur ferment la porte de l'intérieur, après discussion en équipe. Des entretiens sont organisés avec le directeur pour échanger sur le consentement des personnes.</p> <p>Le secret professionnel est respecté quand un résident se confie à un professionnel. Ils évitent de parler des transmissions orales dans les couloirs.</p> <p>Les professionnels frappent avant de rentrer, demandent l'autorisation avant de rentrer. Les résidents sont appelés par "monsieur et madame". Lors des soins, les portes sont fermées et les rideaux sont fermés. Des plaids ont été tricotés par une bénévole pour couvrir les genoux des résidents.</p>
Critère 2.2.4 (Impératif)	<p>Les professionnels respectent la liberté d'opinion, les croyances et la vie spirituelle de la personne accompagnée. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les résidents ont la possibilité de participer aux cultes qui leur sont propres. Une messe est organisée proche de l'établissement à la chapelle. Les professionnels organisent des rencontres avec le pasteur selon les demandes. Les régimes alimentaires en fonction des croyances sont respectés. Une bénévole vient pour l'accompagnement spirituel tous les jeudis.</p>
Critère 2.2.5 (Impératif)	<p>Les professionnels respectent le droit à l'image de la personne accompagnée. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Une autorisation du droit à l'image est signée à l'admission et lors du PAP par le résident. Lors d'une interview, une fiche est redonnée à la personne.</p>
Critère 2.2.6 (Impératif)	<p>L'ESSMS favorise l'exercice des droits et libertés de la personne accompagnée. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels/la direction informent les résidents sur les avancées/événements de la résidence.</p> <p>A l'admission, les documents (LA, contrat de séjour, RF, charte, charte interne) sont remis et lus (avec la famille ou un bénévole). Ils sont évoqués lors des groupes de paroles et réunions de résidents.</p> <p>Les résidents peuvent choisir leurs professionnels de santé (remise de la liste des professionnels de la ville) en faisant appel à des prestations externes. Les affichages sont facilités avec des couleurs et pictogrammes.</p> <p>Les résidents peuvent participer ou non aux activités, ils choisissent l'activité qu'ils veulent. Ils ont la liberté de sortir ou non de leur chambre.</p> <p>Un accompagnement à la constitution du CVS pour le rendre actif (le droit au refus a été travaillé et le droit à la stimulation).</p> <p>Les résidents ont le droit au maintien des relations de couple, le consentement est questionné avec les résidents et en réunion d'équipe et/ou en formation et/ou en Groupe d'APP.</p> <p>La charte interne d'accompagnement avait été réalisée suite à une réunion d'équipe, elle a été questionnée en CVS, elle a été révisée et présentée aux professionnels.</p> <p>L'établissement travaille sur l'adaptation des documents pour les simplifier et sur l'équilibre entre droits et devoirs.</p> <p>Lors de la révision du PE, des groupes de travail sur l'actualisation des outils de la loi 2002 ont été mis en place.</p> <p>Les personnes ont le droit de pratiquer leur propre culte et des pratiques ésotériques.</p> <p>Concernant le Droit à la non discrimination l'établissement rappelle qu'il est laïque. Un travail a été conduit sur l'accueil des hommes.</p> <p>Concernant l'accompagnement adapté : chaque résident a un PAP. L'orientation est travaillée dès l'entrée car c'est un EHPA et que l'accompagnement sera limité au regard de l'évolution de l'autonomie.</p>

	Les professionnels sont en réflexion sur les droits des personnes quand deux droits se percutent (questionnement éthique sur les droits).	
Critère 2.2.7 (Impératif)	<p>L'ESSMS garantit la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Dans l'histoire, beaucoup d'affichages puis développement d'un système d'information sécurisé : logiciel TITAN. Les dossiers administratifs sont sous clés dans un bureau administratif. Le directeur s'est formé sur l'implémentation RGPD. Une analyse des risques a été faite en 2021. L'établissement a été accompagné par un DPO et via le Groupement de coopération sanitaire : mission de sécurité informatique Un programme de formation est prévu avec les salariés sur le RGPD L'établissement est accompagné pour la mise en place de Netsoin (logiciel de soins) à partir de Juin, déploiement du wifi (financement par la CNSA), déploiement des tablettes pour les professionnels et pros de santé. Une fiche d'urgence (profil des résidents) a été créée et est communiquée lors d'un transfert. Le résident signe à l'admission le droit que les professionnels aient accès aux informations médicales lors d'urgence. La résidence est passée à Microsoft 365 pour bénéficier d'un cloud "hébergement des données de santé".</p>	4
Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée	4
Objectif 2.3	Les professionnels favorisent la participation sociale de la personne accompagnée.	4
Critère 2.3.1	<p>Les professionnels favorisent la préservation et le développement des relations sociales et affectives de la personne accompagnée.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> La résidence organise des sorties, des échanges inter-générationnels (avec des écoles), des fêtes où sont invitées les familles. Les résidents peuvent appeler leur famille, faire des visios. Les professionnels les aident pour les visios. Les résidents peuvent recevoir leur conjoint.e dans la résidence.</p>	4
Critère 2.3.2	<p>Les professionnels soutiennent et/ou orientent la personne accompagnée pour accéder aux services et dispositifs de droit commun.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> L'accompagnement est réalisé par l'administration (secrétariat) et une bénévole vient tous les mardi et vendredi après-midi (documents CAF, poste, APA, couverture maladie, prise de rendez-vous). L'infirmière libérale rencontre le mardi et vendredi après-midi pour les démarches administratives.</p>	4
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	3,43
Objectif 2.4	Les professionnels adaptent avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques auxquels elle est confrontée.	3,43

Critère 2.4.1	<p>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de fugue ou de disparition auxquels la personne est confrontée. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Certains résidents ayant des troubles déambulent. Ce sont généralement plus des pertes de chemin que des fugues. Le risque de fugue est identifié dans le PAP. Il y a des évaluations réalisées par l'unité mobile de géronto-psy. Les professionnels vérifient que les personnes sont présentes au repas. Les professionnels recherchent la personne. La personne a été prise en charge par le médecin et l'équipe. Il y a une alarme et une caméra à l'extérieur.</p>
Critère 2.4.2	<p>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés aux addictions et conduites à risques auxquels la personne est confrontée. 3</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les addictions rencontrées sont l'alcool principalement, mais également médicaments (antalgiques opioïdes). Des actions sont proposées pour trouver des antalgiques alternatifs, surveiller les effets indésirables dont hallucinations, l'éducation à la santé concernant les traitements opioïdes. Les addictions - alcool/tabac - sont identifiées, échangées avec le médecin, les personnes sont adressées en addictologie. La recherche de consentement de la personne est recherchée, il n'y a pas d'obligation mais une sensibilisation aux addictions.</p>
Critère 2.4.3	<p>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés aux chutes auxquels la personne est confrontée. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels observent la mobilisation des personnes, les facteurs de risques. Ils remplissent une grille d'évaluation, il y a des bilans kiné et ergo, il y a un atelier de gym pour lutter contre les chutes. Les professionnels vérifient que les chaussures sont adaptées (évaluation réalisée par toute l'équipe, intervention ergonomique de "op la kaz" pour faire du sur-mesure). Les barrières sont sous prescriptions médicales. Il y a des panneaux en cas de ménage. L'établissement a mis en place des mains courantes dans les couloirs et des chaises percées roulantes et non roulantes dans la salle de bain, des barres d'appui dans les salles de bains, des raclettes pour écumer l'eau). Les tapis sont supprimés. Le choix des produits est guidé vers des produits non glissants. Les aides techniques (déambulateurs, cannes, fauteuil) sont mises en place avec l'aide de l'ergo et kiné. Les professionnels font de l'éducation au risque de chute en individuel par l'ergo (comment monter dans le lit, transfert).</p>
Critère 2.4.4	<p>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de dénutrition, malnutrition et/ou des troubles de la déglutition auxquels la personne est confrontée. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels font leur observation lors des repas et orientent vers le médecin. Les repas sont équilibrés et les collations sont adaptées. Les professionnels adaptent les repas (texture mixée, régime diabétique/sans sel) compléments alimentaires sur prescription) et l'hydratation (eau gélifiée ou gazeuse). Des bilans sanguins peuvent être prescrits, voire d'autres investigations plus poussées. Le poids est pris chaque mois ou plus en cas de pathologie médicale. Une fiche de surveillance est mise en place 3 fois par semaine (paramètres). Un ergo et orthophoniste interviennent pour les personnes ayant eu des AVC. Des outils sont mis à disposition (bec verseur, couverts adaptés). Le suivi des personnes diabétiques est réalisé par l'infirmière libérale (glycémie, surveillance des signes cliniques). Les stocks de nourriture sont supprimés pour les personnes ayant des troubles neurocognitifs ayant des troubles du comportement alimentaire. les</p>

	professionnels font de la sensibilisation, sans priver, pour les résidents ayant des troubles du comportement. Des compromis sont recherchés avec la personne. Des ateliers culinaires sont organisés tous les samedis.	
Critère 2.4.5	<p>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés à la sexualité auxquels la personne est confrontée.</p> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels observent le comportement des résidents, en particulier le personnel de nuit, (vision de film porno, attouchement du personnel et agressions verbales des résidents, pratiques d'exhibition, paroles sexistes), respectent l'intimité, ils tracent les comportements dans les transmissions. Les professionnels échangent sur ces questions en équipe lors des réunions. Des recherches cliniques et paracliniques pour identifier le diagnostic des personnes, des avertissements ont été mis en place. Les professionnels préservent l'intimité et la sexualité des résidents qui sont en couple.</p>	4
Critère 2.4.6	<p>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de harcèlement ou d'abus de faiblesse auxquels la personne est confrontée.</p> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels observent la qualité des relations familiales, échangent avec le résident. Ils en parlent à la direction, au psychologue, avec les autres professionnels et lors du PAP. Des entretiens avec la psychologue et la personne sont mis en place. Des entretiens avec le directeur peuvent être aussi organisés. Les démarches peuvent être mises en place pour une mesure de protection.</p>	3
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	4
Objectif 2.5	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement pour favoriser l'autonomie de la personne.	4
Critère 2.5.3	<p>Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le développement de ses compétences, la stimulation, le maintien et la valorisation de ses acquis/acquisitions (capacités, compétences).</p> <p><i>Commentaire :</i> Les kinés, ergo, animateurs, IDE interviennent pour des actions individuelles (actes de la vie quotidienne, laisser le choix aux personnes, aide à la communication) et collectives (bilan, CR, activités physiques, jeux de mémoire, jeux de société, atelier musique pour la mémoire des chansons, atelier médiation animale, atelier Art thérapie, atelier cuisine avec la préparation des repas, participation aux activités de la structure comme la tonte du gazon, se rendre au supermarché). Les professionnels remplissent une grille d'évaluation et les transmissions sur le logiciel (agents, observation IDE) qui est discutée lors d'une commission admission et évaluent en continue. Les professionnels stimulent et encouragent pour le maintien des capacités en gardant la temporalité du résident (laisser faire pour la toilette et les repas, privilégier les douches au toilette au lit, laisser faire le visage). Cet axe est développé dans les PAP. Les professionnels privilégient l'aide, le faire avec plutôt que le faire. L'entraide est encouragée entre résidents (responsable du courrier, aide à débarrasser).</p>	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	<p>Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement et tracent les besoins d'accompagnement en santé mentale de la personne, selon des modalités adaptées. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels observent le comportement lors des échanges avec la personne, tracent lors des transmissions, échangent lors des réunions. La psychologue et le géronto-psy peuvent intervenir. L'équipe soins palliatif et équipe mobile gériatrique peuvent intervenir. Des suivis CMP peuvent être mis en place. Des traitements médicamenteux et non médicamenteux (écoute, médiations animales, ateliers bien-être) peuvent être mis en place. Un groupe de parole avec les résidents est animé chaque semaine. Les résidents peuvent être hospitalisés (clinique les flamboyants). Des orientations peuvent être retravaillées si l'établissement n'est pas plus adapté. Si besoin, les urgences sont appelées.</p>
Critère 2.6.3	<p>Les professionnels alertent et/ou mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement en santé mentale de la personne. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels observent le comportement lors des échanges avec la personne, tracent lors des transmissions, échangent lors des réunions. La psychologue et le géronto-psy peuvent intervenir. L'équipe soins palliatifs et équipe mobile gériatrique peuvent intervenir. Des suivis CMP peuvent être mis en place. Des traitements médicamenteux et non médicamenteux (écoute, médiations animales, ateliers bien-être) peuvent être mis en place. Un groupe de parole avec les résidents est animé chaque semaine. Les résidents peuvent être hospitalisés (clinique les flamboyants). Des orientations peuvent être retravaillées si l'établissement n'est pas plus adaptés. Si besoin, les urgences sont appelées.</p>
Objectif 2.7	<p>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement de fin de vie et du deuil de la personne. 4</p>
Critère 2.7.3	<p>Les professionnels échangent en équipe pour adapter l'accompagnement au deuil vécu par la personne. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> C'est un axe discuté lors du PAP. Les directives anticipées sont signées et rediscutées lors d'un changement de l'état général de la personne. Les professionnels accompagnent les personnes dans le deuil de leur maison. Ils écoutent les personnes lors de l'arrivée, facilitent l'intégration de la personne (personnalisation de la chambre, accueil chaleureux), les personnes peuvent repartir, les familles accompagnent les résidents pour voir leur ancienne maison. Les professionnels recueillent les habitudes de vie pour adapter l'accompagnement (horaire de repas, lever). La direction annonce le décès d'un résident; les autres résidents peuvent aller voir le corps et participer à la cérémonie; ils peuvent en parler lors des groupes de paroles ou réunions résidents avec ou sans la psychologue. Les résidents observent que la personne se dégrade, ne vient plus au repas. Les professionnels répondent aux questions, favorisent les visites auprès du résident en fin de vie.</p>
	<p>Les professionnels mettent en œuvre l'accompagnement de la fin de vie et/ou du deuil de la personne. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels ont bénéficié d'une formation "accompagnement à la fin de vie". Ils adaptent</p>

Critère 2.7.4	les soins en privilégiant les soins de confort et d'écoute, ils appliquent le protocole fin de vie. Les directives anticipées sont rediscutées. Une pancarte "ne pas déranger" est apposée sur la chambre. Une prescription "soins de fin de vie" est mise en place par le médecin avec l'infirmière (mise en place de traitement, arrêt de certains traitement, approche non médicamenteuse type aromathérapie, adaptation des soins de la vie quotidienne selon l'état des personnes, alimentation et hydratation plaisir). Les professionnels modifient leur organisation pour accorder plus de temps. Les familles peuvent rester sur place avec un lit aménagé. Ils font intervenir des dispositifs, comme HAD, équipe mobile de soins palliatifs, équipe mobile gériatrie, psychologue.	
Thématique	Continuité et fluidité des parcours	3,89
Objectif 2.8	Les professionnels favorisent la continuité de l'accompagnement dans l'ESSMS.	4
Critère 2.8.1	<p>Les professionnels anticipent les situations de crise ou de rupture dans l'accompagnement ou le parcours de la personne et l'alertent des risques engendrés, le cas échéant.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Des fiches de transmissions sont mises en place en cas d'hospitalisation. L'équipe se relaie pour prendre des nouvelles et aller visiter les personnes.</p>	4
Critère 2.8.2	<p>Les professionnels accompagnent les interruptions et les ruptures d'accompagnement de la personne.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Des fiches de transmissions sont mises en place en cas d'hospitalisation. L'équipe se relaie pour prendre des nouvelles et aller visiter les personnes. Les professionnels observent les signes de syndromes de glissement, en lien avec la famille. Ils en parlent en équipe, tracent dans les dossiers. Les professionnels ont ouvert les visites avec des précautions, dès que possible, après les confinements du COVID pour éviter les syndromes de glissement.</p>	4
Critère 2.8.3	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au repérage, à la prévention et à la gestion des risques de rupture de parcours de la personne accompagnée.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels ont bénéficié d'une formation "accompagnement fin de vie". Lors du covid, les questions de la rupture des liens familiaux ont été abordés en réunion.</p>	4
Objectif 2.9	Les professionnels facilitent la fluidité du parcours de la personne accompagnée, en coordination avec les partenaires.	3,67
Critère 2.9.1	<p>Les professionnels se coordonnent avec les partenaires du territoire impliqués dans le parcours de la personne accompagnée et partagent les informations nécessaires.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les partenaires de la structure sont : les intervenants vacataires ou libéraux (kiné, ergo, 3 cabinets de IDE, orthophoniste, médecins traitants) les prestataires (pharmacie, CMP, équipe mobile de soins palliatifs, équipe mobile gériatrie, "pour être bien chez soi"). Il y a une évaluation ergo avant la sollicitation des prestataires pour le matériel adapté. Le cabinet libéral IDE se met en lien avec les médecins des résident (staff médicaux avec 1 cabinet et 1 med référent tous les mois). Les intervenants ne notent pas dans Titan (sauf IDE libéral et certains médecins). Certains</p>	3

	<p>intervenants extérieur (psychologue, ergo) interviennent aux PAP.</p> <p>Des rencontres avec les équipes de géronto-psy sont organisées. Des échanges informels avec les partenaires ont lieu au quotidien.</p>	
Critère 2.9.2	<p>Les professionnels informent la personne accompagnée, et son entourage, des alternatives pour la continuité de son parcours.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>La continuité du parcours est pensée dès l'admission puisque la structure accueille des personnes non dépendantes. L'équipe connaît donc les structures EHPAD pouvant prendre le relais en cas de dégradation de l'autonomie de la personne. Les professionnels observent et échangent lors des réunions à partir des grilles d'évaluation. La direction aborde les réorientations avec la famille, c'est mentionné dans les contrats de séjours. Des visites de la nouvelle structure sont organisées, des bénévoles et des résidents continuent à visiter la personne.</p>	4
Critère 2.9.3	<p>Les professionnels transmettent toute information nécessaire à la continuité de l'accompagnement de la personne aux professionnels qui prennent le relais et à l'entourage.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les bénévoles et des résidents continuent à prendre des nouvelles et visiter la personne en cas d'hospitalisation.</p> <p>Des transmissions orales et écrites sont produites auprès des nouvelles équipes assurant l'accueil des personnes. Une fiche de liaison en cas d'urgence existe.</p>	4
Objectif 2.10	<p>Les professionnels partagent entre eux les informations nécessaires à la continuité de l'accompagnement de la personne.</p>	4
Critère 2.10.1	<p>Les professionnels partagent entre eux les informations nécessaires à l'accompagnement de la personne.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels ont des réunions d'équipe, des transmissions ciblées dans TITAN, des transmissions orales. Il existe des échanges informels lors des pauses.</p>	4
Critère 2.10.2	<p>Les professionnels respectent les règles de sécurisation des données, des dossiers et des accès.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Chaque professionnel a son code d'accès avec des droits adaptés à la fonction. Les dossiers administratifs sont dans le bureau du directeur. Les dossiers de soins infirmiers avec les ordonnances, les CR et résultats de bilans sont conservés dans la chambre du résident. le cabinet libéral IDE a son propre logiciel sécurisé.</p> <p>Lors d'une urgence, l'équipe de professionnels recherchent les informations médicales demandées par les URGENCES, SAMU.</p>	4

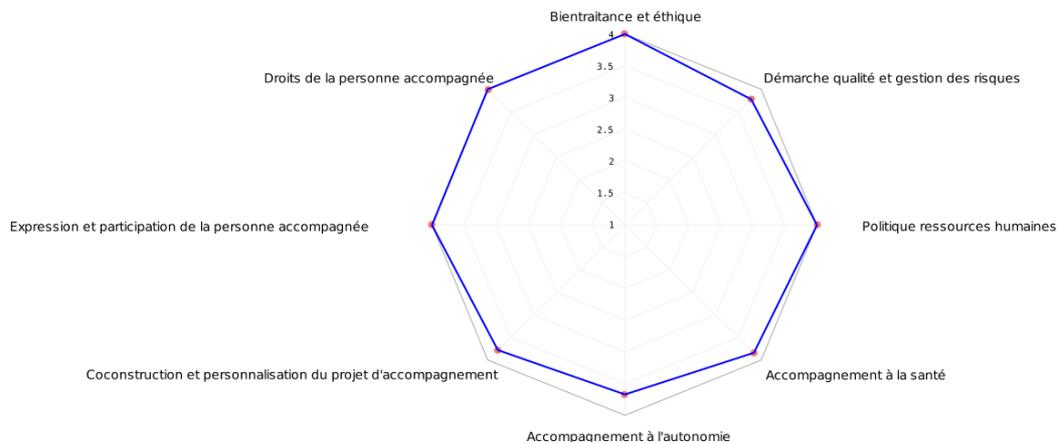
Axes de progrès

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

		Cotation
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	3,43

Objectif 2.4	Les professionnels adaptent avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques auxquels elle est confrontée.	3,43
Critère 2.4.7	<p>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de radicalisation et/ou de prosélytisme auxquels la personne est confrontée.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Ces situations n'ont pas été envisagées mais les professionnels restent attentifs. Les observations inquiétantes sont remontées systématiquement à la direction et discutées en équipe.</p>	2

Chapitre 3 - L'ESSMS



Axes forts

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

		Cotation
Thématique	Bienveillance et éthique	4
Objectif 3.1	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie en matière de bienveillance.	4
Critère 3.1.1	<p>L'ESSMS définit sa stratégie en matière de bienveillance et en partage une définition commune avec l'ensemble des acteurs.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Différents outils sont disponibles et/ou affichés au sein de l'établissement démontrent un positionnement clair de l'établissement dans la prévention de la maltraitance. A l'accueil de l'établissement, différents documents sont affichés : une charte de bienveillance, la charte des droits et libertés, le numéro d'aide en cas de maltraitance. Le projet d'établissement 2020-2024 indique clairement les valeurs portées par l'Association et l'établissement en terme de bienveillance. (dignité, respect des droits...) Un projet de charte proposé par la direction a été modifié par les participants. Un autre document a été élaboré avec une définition commune de la bienveillance.</p>	4
Critère 3.1.2	<p>L'ESSMS définit l'organisation et les modalités de déploiement de sa démarche de bienveillance et met à disposition les outils adaptés.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> L'organisation et les modalités de déploiement de la démarche de bienveillance au sein de l'établissement sont définis dans un document annexe au projet d'établissement (plan de prévention de la maltraitance février 2024) . Une palette d'actions est mise en place (voir critère 3.1.1.) La réactualisation du projet d'établissement permettra d'intégrer ce document concernant la lutte contre la maltraitance qui en déjà déclinée sur le terrain,</p>	4
	<p>L'ESSMS organise des actions de sensibilisation à la bienveillance pour tout nouvel intervenant (partenaire, bénévole,...)</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p>	4

Critère 3.1.3	Les nouveaux salariés reçoivent systématiquement un livret d'accueil stipulant les valeurs portées par l'association et l'établissement en lien avec la bientraitance (respect, dignité...). Les bénévoles sont recrutés par la référente "bénévoles" de l'association qui remet aux nouveaux bénévoles la charte des bénévoles et une convention de bénévolat à signer. Les bénévoles signent une convention avec l'établissement et un parcours d'intégration est défini en fonction de la mission du volontaire. La présence des bénévoles est importante dans le fonctionnement de la structure puisqu'elle équivaut à plus de 6 ETP (Équivalent temps plein). Les bénévoles occupent différents postes au sein de la résidence ce qui permet d'accroître la présence de personnes autour des résidents.	
Critère 3.1.4	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la bientraitance.	4
	<i>Commentaire :</i> Les salariés ont bénéficié d'une formation "bientraitance" en 2021. Les réunions d'équipe sont également un lieu qui permet de faire des rappels sur les bases de la bientraitance indiquent les personnels présents. Le projet d'établissement 2020-2024 indique clairement les valeurs portées par l'Association et l'établissement qui sont en lien avec la démarche bientraitante.	
Thématique	Droits de la personne accompagnée	4
Objectif 3.2	L'ESSMS veille à ce que la personne accompagnée dispose d'un cadre de vie adapté et respectueux de ses droits fondamentaux.	4
Critère 3.2.2	L'ESSMS garantit un cadre de vie respectueux des droits fondamentaux des personnes accompagnées.	4
	<i>Commentaire :</i> Le bâtiment (2011) a bénéficié d'un entretien régulier. Le hall d'accueil a été rénové complétement en 2022. Ce travail de "relooking" de l'espace principal de la structure a été réalisé grâce à l'investissement de salariés-bénévoles, de bénévoles et de l'appui de la direction. Cette espace a été pensé avec les résidents en fonction des usages et des goûts de chacun. Toutes les chambres sont individuelles avec une salle de douche adaptée. Les chambres sont équipées de balcons individuels donnant sur un espace vert ou sur l'entrée du bâtiment. Les espaces de vie ont été rénovés dernièrement avec la participation active des professionnels, des personnes accompagnées et des bénévoles.	
Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée	4
Objectif 3.3	L'ESSMS facilite la participation sociale de la personne accompagnée.	4
Critère 3.3.1	L'ESSMS met à disposition des personnes accompagnées des espaces de rencontre et de socialisation, ainsi que des espaces d'apaisement et de bien-être.	4
	<i>Commentaire :</i> Il existe un espace dédié au bien être et à l'esthétique au 1 ^{er} étage du bâtiment. Les bénévoles sont formés aux massages. La salle à manger est composée de petites tables espacées les unes des autres ce qui permet de garder l'espace calme. Un grand salon équipé d'une télévision est accessible derrière la réception et un petit salon peut être utilisé par les familles ou les visiteurs, à l'entrée de la résidence.	
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	<p>L'ESSMS met en œuvre une approche inclusive des accompagnements proposés.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Des sorties sont organisées en fonction des offres proposées sur le territoire (planning d'activités). L'approche inclusive se traduit principalement par la participation des personnes accueillies à des activités simples telles que : une marche en ville, un tour au marché ou l'accès à des manifestations culturelles locales.</p>	4
Critère 3.4.2	<p>L'ESSMS s'inscrit dans des partenariats pour enrichir son offre d'accompagnement au bénéfice des personnes.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Le directeur fait partie : d'une commission de la FEHAP en lien avec les personnes âgées et de la Conférence des financeurs (CFFPA). Le directeur a signé des conventions avec d'autres structure (EHPAD) afin d'enrichir l'offre de la résidence et l'ouvrir vers l'extérieur. L'EHPA a signé une convention avec le collectif MND&Co pour organiser des actions à destination des malades et des aidants du territoire Nord. Ainsi, l'établissement met à disposition salle ou bureau, pour deux types d'action : - Des ateliers d'éducation thérapeutique (patients et aidants), - Des diagnostics individuels dans le cadre de la consultation mémoire de ville.</p>	4
Critère 3.4.3	<p>L'ESSMS s'inscrit dans des projets communs avec les partenaires du territoire pour renforcer l'offre d'accompagnement.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Le Directeur a signé des conventions avec d'autres structure (EHAPD) afin d'enrichir l'offre de la résidence et l'ouvrir vers l'extérieur. Dans le cadre d'une réflexion visant à proposer un parcours aux personnes âgées du territoire et une idée de coordination gérontologique sur le Nord-Est, la Résidence La Miséricorde a signé des conventions avec l'EHPAD "Village 3ème Age" (géré par le CCAS de Saint-André) et l'EHPAD Astéria (géré par l'ORIAPA sur Saint-Denis). De même, l'EHPA a une relation privilégiée avec l'ASFA qui gère deux établissements à Saint-Denis et Sainte-Clotilde.</p>	4
Critère 3.4.4	<p>L'ESSMS est force de proposition et d'innovation pour améliorer la qualité des accompagnements et les modalités d'intervention.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> L'ESSMS s'engage dans des actions d'innovation pour améliorer la qualité des accompagnements en particulier avec des demandes de financement auprès de la Conférences des financeurs (médiation animale, atelier prévention des chutes..). Une veille est toujours active sur les appels à projets lancés par l'ARS ou d'autres opérateurs afin de diversifier l'offre. Cependant, depuis la période de COVID, l'occasion ne s'est pas présentée de répondre à des appels à projet qui permettraient de décliner les projets envisagés dans le projet d'établissement 2020-2024 (page 48-51).</p>	3

	<p>L'ESSMS développe des actions d'ouverture à et sur son environnement pour favoriser les interactions et partenariats.</p> <p style="text-align: right;">4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Lors des semaines bleues, des animations sont organisées au sein de la résidence. Chaque année, une journée porte ouverte, une kermesse, un loto et des manifestations intergénérationnelles (lycée et école primaire à proximité) sont organisées. Le Directeur a signé des conventions avec d'autres structure (EHPADD) afin d'enrichir l'offre de la résidence et l'ouvrir vers l'extérieur. (projet d'établissement 2020-2024)</p>
Thématique	<p>Accompagnement à l'autonomie</p> <p style="text-align: right;">3,67</p>
Objectif 3.5	<p>L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement de la personne accompagnée.</p> <p style="text-align: right;">3,67</p>
	<p>L'ESSMS définit sa stratégie de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées et s'assure de sa mise en œuvre.</p> <p style="text-align: right;">4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>La stratégie de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées est inscrite dans le projet d'établissement 2020-2024. (page 46)</p> <p>Une palette d'outils sont en place afin d'évaluer et de préserver l'autonomie des personnes accueillies : animations a l'extérieur, salle avec des équipements sportifs adaptés (vélo), ateliers prévention des chutes financés par la conférences des financeurs, intervention de plusieurs kinés au sein de la résidence.</p> <p>De plus, la présence des bénévoles (l'équivalent de 6 ETP) et de Sœurs démontre bien la volonté de la résidence à lutter contre le risque d'isolement des personnes accueillies.</p>
	<p>Les professionnels mettent en œuvre les actions de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées.</p> <p style="text-align: right;">4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>La structure n'étant pas médicalisée. Cependant, les résidents accueillis sont de moins en moins autonome au fur et à mesure de leur séjour (voir rapport d'activité 2022 ou projet d'établissement 2020-2024). Par conséquent le "soin" peut prendre une place importante dans le projet du résident. C'est la raison pour laquelle la coordination (des soins) par les équipes est primordiale. Les professionnels de la résidence sont en lien permanent avec les professionnels de santé libéraux. Lors de l'admission les professionnels utilisent la grille d'évaluation de l'autonomie présente dans le dossier de la personne. Cela donne une indication sur le niveau des capacités de la personne. Lors des réunions d'équipe les situations les plus complexes sont évoquées et une adaptation du projet de la personne est envisagée si nécessaire. Des bilans et transmissions des professionnels de santé libéraux (et de l'équipe mobile de gériatrie) sont pris en compte par les professionnels de la résidence. Tous ces éléments permettent à l'équipe d'identifier les situations de risque de perte d'autonomie chez les personnes accueillies.</p>
	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la préservation de l'autonomie et à la prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées.</p> <p style="text-align: right;">3</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Lors des réunion d'équipe un rappel/sensibilisation est faite régulièrement aux professionnels sur</p>
Critère 3.5.3	

	la préservation de l'autonomie par la direction.	
Thématique	Accompagnement à la santé	3,84
Objectif 3.6	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de gestion du risque médicamenteux.?	4
Critère 3.6.4	<p>Les professionnels alertent en cas de risque lié à la prise en charge médicamenteuse, dont la iatrogénie.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les personnes accueillies gèrent leur médicament elle-même ou sont aidées par les IDE libérales. Si besoin, les professionnels alertent les personnes-ressources en cas de risque identifié, en l'occurrence l'infirmière libérale et/ou le médecin traitant de la personne.</p>	4
Objectif 3.7	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux.?	3,67
Critère 3.7.1	<p>L'ESSMS définit sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux et s'assure de sa mise en œuvre.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> La période de COVID 19 a permis de développer les "mini" formations sur le lavage des mains et l'utilisation du gel hydro alcoolique. Le plan bleu a été mis à jour en 2023 et a été présenté aux membres du CVS. Ce document est remis à jour chaque année. Des affichages sur le lavage des mains sont présents près des points d'eau.</p>	4
Critère 3.7.2	<p>Les professionnels mettent en œuvre les actions de prévention et de gestion du risque infectieux.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les IDE libéraux encouragent les personnes accueillies à la vaccination durant les périodes de vaccination.(Grippe, COVID..). Des protocoles de mesures d'hygiène des mains sont affichés, du matériel de protection individuelle est disponible (masque, gel hydroalcoolique..). Les professionnels connaissent le plan bleu et des mesures indiquées dans ce dernier.</p>	4
Critère 3.7.3	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à la maîtrise du risque infectieux.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> L'IDE libérale présente lors de l'entretien indique qu'elle effectue des rappels aux équipes sur les signes à observer et sur la conduite à tenir lors des périodes risques infectieux,</p>	3
Thématique	Politique ressources humaines	4
Objectif 3.8	L'ESSMS définit et déploie une politique ressources humaines au service de sa stratégie et de la qualité de l'accompagnement.	4
Critère 3.8.1	<p>L'ESSMS définit et déploie sa politique ressources humaines et met en œuvre une démarche de prévention des risques professionnels.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Le Document unique d'évaluation des risques professionnels est mis à jour et a été présenté aux équipes. (DUERP). Il intègre les différents risques liés à l'activité professionnelle des salariés. Un plan d'actions est suivi par la direction afin d'éviter les risques professionnels. Une information sur le lanceur d'alerte est présente dans le livret d'accueil des salariés.</p>	4

Critère 3.8.2	<p>L'ESSMS met en œuvre un processus d'accueil et d'intégration des nouveaux professionnels et intervenants. ★</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Un livret d'accueil est remis à chaque nouveau salarié. Un process d'intégration (en binôme) est prévu à l'arrivée des nouveaux salariés. (avec un salarié plus expérimenté). Le recrutement est effectué avec les salariés "fixes" afin de favoriser l'implication de chacun, ce qui est remarquable en terme de management participatif.</p>
Critère 3.8.3	<p>L'ESSMS adapte sa gestion des emplois et des parcours professionnels aux évolutions du secteur et de sa stratégie. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Dans le cadre d'une évolution de son agrément (vers un EHPAD) la structure a déjà identifié les personnels souhaitant (ou étant en capacité) d'évoluer vers des postes d'auxiliaires de vie (AES, ex AMP) ou d'aides soignantes. Par ailleurs, un plan de développement des compétences est réalisé suite à l'analyse des souhaits des salariés.</p>
Critère 3.8.4	<p>L'ESSMS met au service des accompagnements une équipe de professionnels formés et qualifiés. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Un plan de développement des compétences est réalisé annuellement en prenant en compte les souhaits des salariés et la stratégie de la structure.</p>
Critère 3.8.5	<p>L'ESSMS définit des modalités de travail adaptées pour garantir la sécurité, la continuité et la qualité de l'accompagnement des personnes. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Le Document unique d'évaluation des risques professionnels est mis à jour et a été présenté aux équipes. (DUERP). Afin de favoriser la fidélisation et le recrutement des salariés, l'établissement a mené (et abouti) une réflexion sur l'organisation du temps de travail de ses salariés. Des semaines de 3 jours et de 4 jours permettent aux salariés de concilier vie professionnelle et vie personnelle. S'ajoute à cette organisation du temps de travail, la mise en place d'heures complémentaires pour les salariés à temps partiel afin d'éviter le recours à l'intérim ou aux CDD. Les bénéficiaires évalués par la direction, de ces organisations pour la structure sont les suivants : maîtrise des coûts de remplacement en intérim ou CDD, meilleure connaissance/ accompagnement des personnes accueillies et lutte contre la précarisation/fidélisation des emplois des salariés.</p>
Critère 3.8.6	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux RBPP, procédures et références spécifiques à leur cadre d'intervention. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Lors de la formation bientraitance un module de la formation était consacré aux rappels des recommandations des bonnes pratiques en lien avec la prévention de la maltraitance.</p>
Objectif 3.9	<p>L'ESSMS met en œuvre une politique de qualité de vie au travail. 4</p>
	<p>L'ESSMS promeut une politique favorisant la qualité de vie au travail. ★</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Afin de favoriser la fidélisation et le recrutement des salariés, l'établissement a mené (et abouti) une réflexion sur l'organisation du temps de travail de ses salariés. Des semaines de 3 jours et de</p>

Critère 3.9.1	<p>4 jours permettent aux salariés de concilier vie professionnelle et vie personnelle. S'ajoute à cette organisation du temps de travail, la mise en place d'heures complémentaires pour les salariés à temps partiel afin d'éviter le recours à l'intérim ou aux CDD. Les bénéficiaires évalués par la direction, de ces organisations pour la structure sont les suivants : maîtrise des coûts de remplacement en intérim ou CDD, meilleure connaissance/accompagnement des personnes accueillies et lutte contre la précarisation/fidélisation des emplois des salariés..</p> <p>Par ailleurs, une autonomie est laissée (par la direction) aux salariés pour changer leurs horaires entre eux. La direction valide ces changements dans un second temps. Une enquête de satisfaction à destination des salariés a été réalisée dernièrement, son analyse est en cours.</p>	
Critère 3.9.2	<p>L'ESSMS favorise la qualité de l'environnement de travail des professionnels. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les parties communes du RDC ont été rénovées dernièrement avec la participation des salariés aux choix des meubles, des couleurs... Le matériel (ex : chariot, balais..) est choisi par les salariés afin qu'il convienne aux usages des professionnels et afin d'éviter des mauvais choix.</p>	
Critère 3.9.3	<p>L'ESSMS organise des espaces de discussion et de partage pour les professionnels et des temps de soutien psychologique et/ou éthique. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> La présence de la psychologue permet aux salariés de pouvoir aborder en réunion ou à la demande, des sujets éthiques en lien avec l'accompagnement. Ces points abordent également les pratiques des professionnels et permettent un ajustement individuel et/ou collectif.</p>	
Thématique	Démarche qualité et gestion des risques	3,78
Objectif 3.10	L'ESSMS définit et déploie sa démarche d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques.	3
Critère 3.10.1	<p>L'ESSMS définit sa politique qualité et gestion des risques. 3</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> L'établissement a engagé une forte démarche de structuration de la démarche qualité au regard des attendus du référentiel de l'HAS. La présence d'une personne en charge de la qualité au sein de la résidence permet une réelle appropriation de la démarche qualité par les professionnels. L'ESSMS n'a défini sa politique d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques dans son projet d'établissement 2020-2024. Cependant, la communication auprès des parties prenantes est effective (CVS, professionnels). Le plan d'action en lien avec l'analyse des enquêtes de satisfaction n'est pas communiqué aux parties prenantes. La démarche qualité a été expliquée aux participants du CVS. Des questionnaires de satisfaction ont été analysés par les membres du CVS afin de comprendre et de trouver des pistes d'amélioration à mettre en œuvre. Les événements indésirables sont étudiés par les membres du CVS.</p>	
Critère 3.10.2	<p>L'ESSMS met en œuvre sa démarche qualité et gestion des risques. 3</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Le plan d'action en lien avec l'analyse des enquêtes de satisfaction n'est pas communiqué aux parties prenantes. L'ESSMS n'a défini sa politique d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques dans son projet d'établissement 2020-2024. Cependant, une intervenante extérieure est en charge de la structuration de la démarche qualité et a engagé une réelle dynamique autour du référentiel de l'HAS et de la préparation de l'évaluation. Cette personne ne possède pas de fiche poste dédiée et n'est pas identifiée dans l'organigramme de la résidence comme étant en</p>	

	<p>charge de cette mission "Qualité et gestion des risques". La démarche n'est pas encore révisée régulièrement puisque récente.</p> <p>La démarche qualité a été expliquée aux participants du CVS. Des questionnaires de satisfaction ont été analysés par les membre du CVS afin de comprendre et de trouver des pistes d'amélioration à mettre en œuvre. Les événements indésirables sont étudiés par les membres du CVS.</p>	
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)	<p>L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Le plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et violence au regard des risques identifiés existe mais n'est pas intégré au projet d'établissement mais la direction indique qu'il le sera dans le prochain (2025-2029), comme indiqué dans le décret récent (février 2023)</p>	4
Critère 3.11.2 (Impératif)	<p>L'ESSMS traite les signalements de faits de maltraitance et de violence, et met en place des actions correctives.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> La direction indique que, selon elle, un événement de maltraitance n'est jamais survenu au sein de la résidence. Cependant, une cellule de crise (tel qu'indiqué dans le plan bleu) serait immédiatement activée en cas de survenue d'un évènement de maltraitance.</p>	4
Critère 3.11.3	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la détection et au signalement de faits de maltraitance et de violence.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les réunions d'équipe permettent de faire des rappels/sensibilisation sur la notion de bientraitance par la direction et/ ou la psychologue. La charte de la bientraitance a été retravaillée dernièrement avec les professionnels et les résidents afin d'avoir une définition commune. Dans le cadre de la rénovation du hall, les affichages obligatoires ont été revus avec les salariés. (charte des droits et libertés et bientraitance)</p>	4
Objectif 3.12	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.	4
Critère 3.12.1 (Impératif)	<p>L'ESSMS organise le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Une procédure des plaintes et des réclamations a été élaborée par la direction, elle est connue des professionnels présents. Elle a été validée par le CVS et présentée aux professionnels. Lors d'une déclaration de plaintes ou de réclamations, la direction en informe les salariés via le logiciel TITAN. Les salariés indiquent être consulté pour analyser l'incident.</p>	4
Critère 3.12.2 (Impératif)	<p>L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Un retour systématique est fait aux personnes à l'origine de la plainte ou de la réclamation. Soit par le Directeur en personne soit par un courrier, un mail. Les salariés indiquent être consultés pour analyser l'incident.</p>	4

	Des questionnaires de satisfaction ont été analysés par les membre du CVS afin de comprendre et de trouver des pistes d'amélioration à mettre en œuvre. Les plaintes et réclamations sont étudiés par les membres du CVS.	
Critère 3.12.3 (Impératif)	Les professionnels analysent en équipe les plaintes et les réclamations et mettent en place des actions correctives. <i>Commentaire :</i> Une procédure des plaintes et des réclamations a été élaborée par la direction. Elle a été validée par le CVS et présentée aux professionnels. Lors d'une déclaration de plaintes ou de réclamations, la direction en informe les salariés via le logiciel TITAN.	4
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. <i>Commentaire :</i> Une procédure des évènements indésirables a été élaborée par la direction, elle est connue des professionnels présents. Elle a été validée par le CVS et présentée aux professionnels. Lors d'une déclaration de plaintes ou de réclamations, la direction en informe les salariés via le logiciel TITAN. Les salariés indiquent être consultés pour analyser l'incident.	4
Critère 3.13.2 (Impératif)	L'ESSMS communique sur le traitement des évènements indésirables auprès des parties prenantes. <i>Commentaire :</i> Un retour systématique est fait aux personnes à l'origine de l'évènement. Soit par le Directeur en personne soit par un courrier, un mail. Les évènements indésirables sont étudiés par les membres du CVS.	4
Critère 3.13.3 (Impératif)	Les professionnels déclarent et analysent en équipe les évènements indésirables et mettent en place des actions correctives. <i>Commentaire :</i> Une procédure des évènements indésirables a été élaborée par la direction. Elle a été validée par le CVS et présentée aux professionnels. Lors d'une déclaration d'un évènement indésirable, la direction en informe les salariés via le logiciel TITAN. En cas de survenue d'un évènement indésirable, un point spécifique lors de la réunion d'équipe est consacré à l'analyse avec les équipes.	4
Critère 3.13.4	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion des évènements indésirables. <i>Commentaire :</i> Un temps spécifique est organisé régulièrement lors de la réunion d'équipe afin de faire un rappel/ sensibilisation sur la procédure des évènement indésirables.	4
Objectif 3.14	L'ESSMS est doté d'un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité.	4
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. <i>Commentaire :</i> L'ESSMS a défini a un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité, ce dernier a été	4

(Impératif)	présenté aux équipes et transmis aux partenaires. Le document identifie les risques les plus probables de survenir et les différentes actions à mettre en place afin d'assurer la continuité de l'activité. Le Plan bleu existe mais n'a pas été présenté aux membres du CVS. dernièrement. Cependant, durant la période du COVID (2020- 2022) le CVS a été sollicité régulièrement pour se positionner sur des décisions à mettre en place au sein de la structure. (Ex : levée de restrictions).	
Critère 3.14.2 (Impératif)	L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne et en externe. <i>Commentaire :</i> La direction indique avoir communiqué en interne (personnel et CVS) et en externe sur son plan bleu (Département, ARS)	4
Critère 3.14.3	Les professionnels participent aux exercices et aux retours d'expérience partagés, organisés par l'ESSMS. <i>Commentaire :</i> Le plan bleu est disponible dans les vestiaire du personnel. Des exercices de simulations "incendie" sont organisés chaque année afin de préparer les salariés à la survenue de ce risque.	4
Critère 3.14.4	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion de crise. <i>Commentaire :</i> Un rappel/sensibilisation sur les différents risques indiqués dans le plan bleu est effectué en réunion d'équipe. (1 fois par an).	4
Objectif 3.15	L'ESSMS s'inscrit dans une dynamique d'innovation et d'évolution sociétale.	3,67
Critère 3.15.1	L'ESSMS définit et met en oeuvre sa stratégie d'optimisation des achats et de développement durable. <i>Commentaire :</i> La préservation de l'environnement est indiquée au projet d'établissement 2020-2024. Des consignes simples (comme éteindre la climatisation quand un résidents est absent) sont données aux personnels. Un accord avec un agriculteur pour éliminer les déchets était effectif avant la présence de poules. Un bilan carbone à été effectué (CTES) et un projet de toiture photovoltaïque est en cours.	4
Critère 3.15.2	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie numérique. <i>Commentaire :</i> L'ESSMS est adhérent d'un GCS-TESSIS pour le numérique. Une Grappe locale travaille actuellement sur le choix d'un nouveau logiciel (usager). Un "cloud" permet de sécurisé et de stocker les données de la résidence. L'adhésion au contrat GCS-TESSIS a permis de désigner une personne déléguée à la protection des données. (DPO)	3
Critère 3.15.3	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux outils numériques. <i>Commentaire :</i> Chaque salarié dispose d'une session individuelle et d'un mot de passe afin d'accéder à son propre compte. Les mots de passe sont changés régulièrement. Un simulation de cyber attaque a été organisée dernièrement afin de préparer les salariés à ce risque.	4

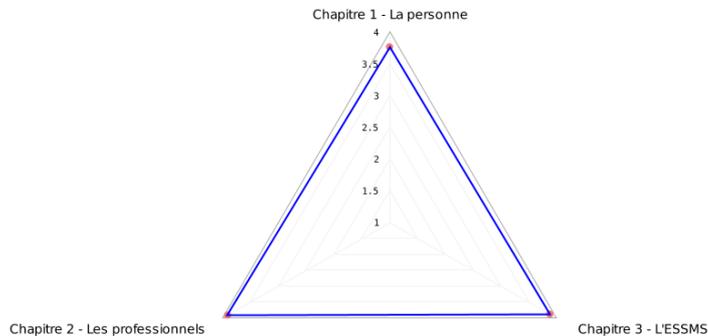
Axes de progrès

(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

La résidence la Miséricorde est un établissement pour personnes âgées (EHPA) géré par l'Association « Résidence La Miséricorde ». L'équipe accompagne 24 personnes âgées. La résidence la Miséricorde a ouvert ses portes en août 2011, à Sainte-Marie de La Réunion. Structure non médicalisée, l'EHPA facilite le lien entre les résidents et les professionnels de santé libéraux qui interviennent à leur service (médecins, kinésithérapeutes, infirmiers, podologues...).

L'évaluation de la qualité médico-sociale de la résidence « la Miséricorde » selon le référentiel de la Haute Autorité de Santé (HAS) reflète un fort niveau d'engagement envers l'amélioration continue de la qualité des services proposés aux personnes accompagnées.

Au regard des thématiques du référentiel de la Haute Autorité de Santé (HAS) l'évaluation permet de relever les axes suivants :

- La bientraitance et l'éthique : La réflexion éthique et les valeurs fortes portées par l'Association « La miséricorde » et inscrite dans le projet d'établissement 2020-2024 sont effectives. La bientraitance et le questionnement éthique sont au cœur des accompagnements. La réflexion pluridisciplinaire est permanente et encouragée dans l'établissement.
- Les droits de la personne accompagnée : La résidence déploie des moyens pour assurer des pratiques respectueuses des droits fondamentaux des personnes accompagnées. Les outils de la loi de 2002-02 sont à jour et leur appropriation est effective.
- L'expression et la participation de la personne : La participation des personnes est encouragée par différents espaces d'expression. Une facilité d'accès à la direction en cas de besoin a été soulignée.
- La co-construction et la personnalisation de son projet d'accompagnement : Les notions de personnalisation, d'individualisation, de co-construction sont intégrées dans les pratiques d'accompagnement des professionnels de la résidence. Les histoires de vie et les singularités des personnes accueillies sont respectées.
- L'accompagnement à l'autonomie : La qualité de l'agencement du bât permet d'accompagner les personnes dans

leur projet de maintien de l'autonomie. De nombreux partenariats et une ouverture de la résidence sont mis en place afin de proposer des accompagnements adaptés.

- L'accompagnement à la santé : La résidence coordonne l'accompagnement à la santé entre les résidents et les professionnels de santé libéraux. La qualité des relations avec les professionnels de la résidence a été soulignée par des professionnels de santé libéraux rencontrés lors de notre visite.
- La politique ressources humaines de l'ESSMS : Le personnel démontre un bon niveau d'implication et de professionnalisme qui se traduit par des accompagnements adaptés aux besoins des personnes. La direction de la résidence afin de fidéliser ses salariés et favoriser un recrutement de qualité décline une politique de qualité de vie et de travail remarquable et attractive.
- La démarche qualité et gestion des risques : L'équipe de direction montre un engagement fort envers l'amélioration de la qualité des prestations proposées. Le prochain projet d'établissement devrait permettre de formaliser cette stratégie « qualité et gestion des risques » et d'ancrer une culture d'amélioration continue au regard du référentiel des critères du référentiel de l'H.A.S.

Le recueil de satisfaction très positif de la part des personnes rencontrées lors de la visite (familles, résidents, Sœurs) en termes de bienveillance et de respect (notamment de leurs choix), d'écoute, de relations de confiance établies avec les professionnels et/ou la Direction est à souligner.

Enfin, une grande spécificité à souligner : l'investissement important de bénévoles (15 personnes environ). Cette présence des bénévoles permet un accompagnement humain « renforcé » au bénéfice des personnes accueillies.

Cette évaluation a été réalisée de manière objective et rigoureuse, en se basant sur les valeurs portées par le référentiel de la Haute Autorité de Santé.

Observations de l'ESSMS

Chapitre 1	Aucune observation apportée par l'ESSMS.
Chapitre 2	Aucune observation apportée par l'ESSMS.
Chapitre 3	Aucune observation apportée par l'ESSMS.
Observation générale	Pas de commentaire

Annexes

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

Tous les critères impératifs sont satisfaits par la structure.

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

		Cotation avant observations	Cotation après observations
Chapitre 1	La personne	3,77	3,77
Thématique	Bienveillance et éthique	4	4
Objectif 1.1	La personne accompagnée s'exprime sur la bienveillance.	4	4
Critère 1.1.1	<p>La personne accompagnée exprime sa perception de la bienveillance.</p> <hr/> <p><i>Commentaire modifié :</i> La personne indique clairement être écoutée et respectée par les personnels. Elle se sent bien traitée au sein de l'institution. La personne se sent bien dans la résidence, le personnel est qualifié de gentil, sympa. La personne a la liberté de sortir dans la résidence. La personne se sent bien traitée, se sent entourée et occupée. Des fêtes sont organisées dans l'EHPA (avec de la musique et des danses). Si elle est malade, elle peut voir le médecin. Tout le personnel est disponible pour l'écouter, elle peut sonner quand elle a une demande, même la nuit avec une montre connectée.</p>	4	4
	Thématique	Droits de la personne accompagnée	3,9
Objectif 1.2	La personne accompagnée est informée de ses droits de façon claire et adaptée. Sa compréhension est recherchée et favorisée.	3,71	3,71
Critère 1.2.1	<p>La personne accompagnée et son entourage sont informés du rôle des professionnels et autres intervenants et peuvent les identifier.</p> <hr/> <p><i>Commentaire modifié :</i> La personne indique qu'elle identifie très bien les rôles et missions des professionnels. Quand de nouveaux salariés intègrent l'équipe, elle indique qu'ils sont présentés par les plus anciens salariés. La personne a identifié les rôles des professionnels de l'animation (activités sportives et sorties), la direction et de quelques sœurs. Les professionnels portent des badges. La personne a repéré les différents métiers des professionnels, y compris les intervenants extérieurs (infirmiers, kinés, ergo). Elle les appelle par leur prénom.</p>	4	4
	<p>La personne accompagnée est informée de ses droits et devoirs dans le cadre de la vie collective ou du fonctionnement du service.</p> <hr/> <p><i>Commentaire modifié :</i> La personne pense qu'elle a reçu des informations lors de son admission (il y a quelques années) mais qu'elle ne s'en souvient plus à ce jour. Elle indique qu'elle peut poser toutes les questions</p>	4	4

Critère 1.2.2	<p>qu'elle souhaite et en particulier au Directeur, en qui elle a toute confiance.</p> <p>La personne connaît quelques droits (de circuler, d'exprimer son avis, droit aux visites de la famille) et devoirs (écouter, être bien avec les autres). Elle ne se souvient plus des documents reçus à l'admission. Dès qu'il a une question, il peut s'adresser aux professionnels.</p> <p>La personne participe chaque mois aux réunions (Groupe de parole avec la sœur) pour vérifier que les personnes sont bien et n'ont pas besoin de quelque chose. Chaque personne s'exprime sur son bien-être dans la structure. Les résidents participent à l'organisation des activités/fêtes dans la structure. La personne insiste sur les activités disponibles dans la structure (orchestre qui vient pour la musique, couture, ateliers créatifs). Il n'y a pas d'obligation de participer aux activités. La personne se sent encourager dans ses productions. La personne a choisi de rester dans la structure. Elle a pu personnaliser sa chambre et sa terrasse. Elle peut circuler dans le jardin, planter une fleur. Quand elle est malade elle peut bénéficier de soins. Elle peut rester dans sa chambre si elle se sent fatiguer, le repas lui est servi. Les personnes sont accompagnées pour les sorties (pharmacie, marché, etc.) si elles le souhaitent.</p> <p>Elle pense qu'on lui a donné des documents à l'entrée mais elle ne se souvient plus.</p> <p>Concernant les devoirs, la personne met l'accent sur le vivre ensemble.</p>
Critère 1.2.3	<p>La personne accompagnée est systématiquement informée de la possibilité de désigner une personne de confiance pour l'accompagner et l'assister dans ses démarches. 4 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire modifié :</i></p> <p>La personne indique qu'elle a désigné une personne de confiance et qu'elle en connaît le rôle. Le directeur est la personne de confiance du résident. La personne a toute confiance en lui. Il lui a expliqué ce qu'est la personne de confiance.</p> <p>Son fils est désigné comme la personne de confiance. Il s'occupe de tous ses papiers.</p>
Critère 1.2.4	<p>La personne a accès aux informations relatives à son accompagnement. 3 3</p> <hr/> <p><i>Commentaire modifié :</i></p> <p>La personne indique être satisfaite des informations qu'elle reçoit concernant son accompagnement. Elle indique que la présence des Sœurs au sein de l'EHPA facilite la communication. Cependant, elle ne connaît pas les modalités d'accès à son dossier. Elle indique tout de même qu'elle ferait la demande au Directeur si elle souhaitait récupérer son dossier.</p> <p>La personne a reçu des informations concernant le médicament qu'elle prend.</p> <p>La personne est prévenue lorsqu'elle a rendez-vous avec un médecin.</p> <p>La personne connaît les activités de la structure, les sœurs l'informe.</p> <p>Il ne sait pas comment accéder à son dossier mais il sait qu'il peut demander aux professionnels.</p> <p>Le personnel informe les personnes avant de faire les actes (douche, soins). Il existe un groupe de parole pour que les personnes s'expriment sur leurs ressentis dans la structure. Le directeur et la sœur passent également auprès de chaque résident. Il y a des affichages pour les activités, elles sont également annoncées par l'animateur (activités bien-être - préparation pour Pâques).</p> <p>Elle ne connaît pas les modalités d'accès au dossier du résident.</p>
Critère 1.2.5	<p>La personne peut s'adresser aux professionnels qui l'accompagnent pour être orientée, accompagnée et soutenue dans l'exercice de ses droits individuels. 4 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire modifié :</i></p> <p>La personne indique qu'elle est orientée et soutenue par les professionnels concernant l'exercice de ses droits. Elle mentionne que la présence des Sœurs dans cette institution permet de donner une présence supplémentaire aux personnes accueillies.</p>

	<p>La personne peut poser les questions qui la préoccupe. Lors des réunions avec les résidents, la direction a demandé si la personne se plaisait à la résidence. Plusieurs lieux existent pour recueillir les attentes et la satisfaction des personnes accueillies.</p> <p>Dès qu'elle a besoin, elle s'adresse aux professionnels et obtient une réponse. Le personnel peut interpeller sa famille pour l'aider à effectuer certaines démarches avec son accord.</p>		
	<p>Les professionnels informent la personne accompagnée de ses droits et de leurs modalités d'exercice, ou l'orientent vers le bon interlocuteur.</p>	4	4
Critère 1.2.6	<p><i>Commentaire modifié :</i></p> <p>Lors de l'admission un livret d'accueil est remis aux personnes accueillies. La charte des droits et libertés est affichée au sein de la structure.</p> <p>Il est demandé à la personne à la suite de la période d'adaptation si elle souhaite rester.</p> <p>Il est demandé si elle a compris le RF, CS, LA. Ces éléments lui ont été présentés, remis et il les a signés. Une attestation de signature de ces documents est dans le dossier</p> <p>Sa personne de confiance est partie de la structure.</p> <p>La personne est libre de sortir, ce sujet fait l'objet d'échange en équipe sur les conditions de ces sorties souvent alcoolisées et son droit à la protection.</p> <p>La personne accompagnée a reçu les documents à l'admission : LA, RF, droit à l'image, évaluation de la mise sous protection, personne de confiance (requestionnée à chaque PAP)</p> <p>Le PAP est réfléchi est travaillé avec la résidente (Mars 2024). La personne n'a pas souhaité associer sa famille mais ils ont été informés.</p> <p>La personne est en souffrance d'un manque de lien avec la famille.</p> <p>Elle n'a pas de restriction pour les sorties. Elle est encouragée dans ses sorties.</p> <p>Elle peut participer aux pratiques de son culte, elle va à la messe.</p> <p>La personne a des droits d'accès aux prestations : alimentation, coiffeur, rdv de santé.</p> <p>Des outils existent pour vérifier la compréhension de la personne</p>		
Objectif 1.3	<p>La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service.</p>	4	4
	<p>La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service et des outils favorisant leur compréhension.</p>	4	4
Critère 1.3.1	<p><i>Commentaire modifié :</i></p> <p>La personne indique qu'elle a été Élu(e) au CVS durant plusieurs années mais que son état de santé ne lui permet plus d'y participer.</p> <p>La personne peut exprimer ses plaintes auprès du directeur, la personne accompagnée participe aux réunions avec les résidents. Il peut s'exprimer sur les repas, les sorties.</p> <p>Les résidents peuvent s'exprimer sur le fonctionnement de la structure lors des réunions résidents et groupe de parole et CVS.</p> <p>Les personnes présentes indiquent que leur avis est demandé et pris en compte, par exemple pour l'aménagement du hall. Une liberté de paroles est soulignée par les membres du CVS. La Direction de la structure est très facilement accessible et réactive selon les participants. Il y a quelques mois, la charte de bientraitance a été revisitée avec les membres du CV .</p>		
Thématique	<p>Expression et participation de la personne accompagnée</p>	3,96	3,96

Objectif 1.5	La personne accompagnée est actrice des instances collectives ou de toutes autres formes de participation. Sa participation effective est favorisée.	4	4
Critère 1.5.1	<p>La personne accompagnée participe aux instances collectives ou à toutes autres formes de participation.</p> <hr/> <p><i>Commentaire modifié :</i> La personne ne se souvient plus avoir répondu à une enquête de satisfaction. Cependant, elle indique que la présence des Sœurs et la facilité à communiquer avec le directeur, lui permettent d'exprimer sa satisfaction aisément. Elle connaît les représentants du CVS. La personne participe aux réunions résidents et groupe de parole. Il s'exprime surtout sur les repas. Il ne sait pas ce qu'est le CVS. Plusieurs instances existent : groupes de parole animé par la sœur, réunions résidents, CVS. Elle connaît le rôle du CVS. La résidente apprécie de participer à la vie de la structure (débarrasser les assiettes, etc.) L'ordre du jour est constitué avec les participants pour la réunion suivante. Les représentants des résidents et des familles profitent des moments d'activités collectifs pour collecter des questions. Les groupes de paroles servent aussi à faire remonter des questionnements. La disponibilité et la réactivité de la direction est soulignée, à nouveau.</p>	4	4
Critère 1.5.2	<p>La personne accompagnée est informée de la suite donnée aux demandes formulées dans le cadre des instances collectives ou à toutes autres formes de participation.</p> <hr/> <p><i>Commentaire modifié :</i> La personne indique que les comptes rendus de CVS sont affichés mais elle ne se souvient pas à quel endroit. Les résidents sont informés en réunions résidents et groupes de parole des changements ou décisions prises. "Lorsqu'on a demandé l'amélioration des repas, la cuisine a été améliorée" dit la personne. Le contenu des réunions est partagée oralement et elle a le compte-rendu. Des comptes rendus sont rédigés par la direction. Ils sont affichés à l'accueil et envoyés par mails aux familles et aux participants. Chaque résident reçoit une copie du compte rendu.</p>	4	4
Critère 1.5.3	<p>Les professionnels facilitent l'accès à la traçabilité des échanges et réponses apportées dans le cadre des instances collectives ou à toutes autres formes de participation.</p> <hr/> <p><i>Commentaire modifié :</i> Les professionnels connaissent et facilitent l'accès au contenu des échanges du CVS auprès des personnes accueillies. Un compte-rendu est systématiquement fait concernant le CVS, réunions résidents et groupes de parole. Ils sont distribués en chambre et ils sont dans un classeur à disposition. Les réponses sont tracées dans les CR. Il y a parfois des notes d'information lorsque la réponse est différée. Le retour de la réunion précédente est fait lors de la prochaine réunion. Les CR sont disponibles, ils sont affichés et déposés en chambre (CVS, réunion résidents, enquête de satisfaction) pour les résidents. Les annonces de premier niveau peuvent être faites au moment du repas</p>	4	4
Objectif 1.6	L'expression de la personne est recueillie tout au long de son accompagnement.	4	4

Critère 1.6.1	<p>La personne accompagnée est soutenue dans son expression. Le partage de son expérience est favorisé et l'expression de ses préférences prise en compte.</p> <p style="text-align: right;">4 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire modifié :</i> La personne indique clairement qu'elle se sent soutenue dans son expression et que ses préférences sont bien prises en compte par les professionnels. Elle mentionne que les professionnels plus expérimentés sont plus à l'écoute que les nouveaux salariés. La personne choisit ses vêtements, choisit de participer aux activités. La personne aime bien dessiner et lire, ce qu'elle peut faire dans la résidence. Sa liberté de circuler à l'extérieur est respectée. Plusieurs instances existent où la personne peut exprimer son ressenti, elle participe à toutes : groupes de parole animée par la sœur, réunions résidents, CVS</p>
Critère 1.6.2	<p>Les professionnels facilitent l'expression de la personne accompagnée grâce à l'utilisation de moyens et outils adaptés.</p> <p style="text-align: right;">4 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire modifié :</i> Les professionnels adaptent leurs outils en fonction des capacités des personnes accueillies, par exemple : Un foulard est accroché à la main courante d'un couloir afin qu'une personne identifie bien son couloir d'habitation. Les documents écrits sont en gros caractères et des pictogrammes et/ou images sont intégrés aux différents affichages. La personne s'exprime en créole donc le personnel s'adapte. Il est stimulé par les professionnels à la prise de parole, il est toujours actif. Les moyens mobilisés sont : - la commission restauration et animation - la Réunion résidents - le Groupe de parole - le CVS Beaucoup de résidents sont créoles, donc dans le recrutement la compréhension du créole est importante. La question du consentement est travaillée avec les équipes (par rapport aux représentations sociale et culturelles à la Réunion). Certains affichages sont réalisés avec des pictogrammes</p>
Objectif 1.7	<p>La personne accompagnée exprime son choix de manière éclairée.</p> <p style="text-align: right;">4 4</p>
Critère 1.7.1	<p>La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer son consentement éclairé, grâce à une information claire et des moyens adaptés.</p> <p style="text-align: right;">4 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire modifié :</i> La personne sait qu'elle peut poser des questions quand elle ne comprend pas quelque chose. Elle dit avoir toutes les explications pour prendre ses décisions ou ses choix. On demande à la personne si elle est d'accord avant un acte d'accompagnement. La personne reçoit des explications avant de prendre un traitement. Elle connaît le traitement qu'elle prend. L'infirmière et le médecin expliquent l'intérêt de la prise des traitements.</p>
	<p>Les professionnels réinterrogent le refus de la personne tout au long de son accompagnement et recherchent des alternatives avec elle.</p> <p style="text-align: right;">4 4</p>

Critère 1.7.3	<p><i>Commentaire modifié :</i></p> <p>La posture des professionnels est de comprendre le refus exprimé par la personne. En fonction des situations, ils peuvent être dans une recherche de solutions alternatives. Parfois, il reviennent plus tard réinterroger le refus. Parfois en expliquant les éventuelles conséquences du refus pour la personne accompagnée.</p> <p>La personne n'exprime pas de refus de soins excepté pour l'arrêt de la consommation d'alcool. L'équipe échange sur les modalités d'accompagnement de la personne. Des adaptations sont discutées et mises en place avec lui.</p> <p>Les professionnels peuvent partager les motifs de refus lors des temps informels, lors des réunions d'équipe, lors des transmissions écrites, lors du PAP de la personne (refus des sorties)</p>		
Objectif 1.8	La personne accompagnée participe à la vie sociale.	3,8	3,8
Critère 1.8.2	<p>La personne peut s'investir dans la vie sociale et culturelle et participer à des événements sur le territoire grâce à un accompagnement adapté.</p> <hr/> <p><i>Commentaire modifié :</i></p> <p>La personne indique qu'elle ne participe pas beaucoup aux animations à présent. Cependant, dans le passé, elle aimait beaucoup en profiter. Elle indique que les sorties sont régulières et appréciées par les personnes accueillies.</p> <p>La personne participe aux dominos, quine. Elle a fait plusieurs sorties : à la plage de St Gilles, à la plaine des goyaviers, les sorties bateau pour voir les baleine. Elle apprécie ces sorties.</p> <p>Sa liberté de sortir et voir son entourage est respectée.</p> <p>Une école de musique et la chorale viennent chanter dans la résidence. Elle fait des marches autour de la résidence.</p>	4	4
Critère 1.8.5	<p>Les professionnels encouragent le recours à la pair-aidance et autres dispositifs facilitant l'entraide entre les personnes accompagnées.</p> <hr/> <p><i>Commentaire modifié :</i></p> <p>L'entraide et la pair-aidance sont bien présentes dans le fonctionnement de la structure. Cette entraide se fait également fréquemment et naturellement par les résidents entre eux lors des déplacements (salle à manger/chambres, par exemple). Cependant, le sujet de l'entraide et de la pair-aidance n'est pas formalisé.</p> <p>Il est volontaire pour aider les autres résidents (aller chercher de l'eau). Les professionnels encouragent les résidents à participer à la vie de la structure. Le résident demande au personnel comment il peut aider.</p> <p>Les résidents peuvent participer aux activités de la vie quotidienne (mettre/débarrasser la table ; remplissage des bouteilles d'eau, tonte du gazon), l'entraide est encouragée (pousser le FR d'un résident). La stimulation est encouragée.</p> <p>Le vivre ensemble est discuté lors de différentes réunions avec les résidents.</p>	3	3
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	3,84	3,84
Objectif 1.13	La personne est accompagnée pour accéder ou se maintenir dans son logement ou son hébergement.	4	4
	<p>La personne est accompagnée dans ses démarches pour accéder ou se maintenir dans son logement ou hébergement.</p> <hr/> <p><i>Commentaire modifié :</i></p>	4	4

Critère 1.13.2	La personne a pu choisir de venir ici après une maladie. La direction lui a demandé si elle souhaitait rester. Elle a eu un temps d'adaptation pour prendre ses marques au cours duquel elle a reçu les informations nécessaires à son intégration.		
Thématique	Accompagnement à la santé	3,33	3,33
Objectif 1.14	La personne bénéficie d'un accompagnement en matière de prévention et d'éducation à la santé.	3,17	3,17
	Les professionnels évaluent les besoins de la personne accompagnée en matière de prévention et d'éducation à la santé.	4	4
Critère 1.14.2	<p><i>Commentaire modifié :</i></p> <p>A l'arrivée de la personne et de manière régulière les professionnels évaluent les besoins en matière de prévention en santé. (Dentiste, kiné, médecin traitant)</p> <p>Le personnel soignant sensibilise le résident sur sa consommation d'alcool. La problématique est abordée avec le médecin et l'équipe de la résidence. Le résident est fermé pour aborder la diminution de l'alcool. Il a discuté avec le médecin de sa consommation. Le consentement du résident est recherché, travaillé par l'équipe médicale.</p> <p>Le résident a demandé un rdv podologue et dentiste.</p> <p>Il a eu des dépistages par rapport au cancer de la prostate et colo-rectal à la demande du médecin.</p> <p>Le vaccin contre la grippe est proposé au résident. L'infirmière travaille sur le consentement avec le résident.</p> <p>Les professionnels ont détecté un syndrome anxieux, une évaluation est réalisée pour évaluer les effets indésirables des opiacés avec une orientation pour écarter une pathologie psy</p> <p>Des staffs géronto-psy sont réalisés pour échanger avec l'équipe sur les situations des résidents concernés</p> <p>2 risques sont repérées pour cette personne : la prévention pour la prise d'opioïdes, pour l'isolement.</p> <p>La prévention est portée par le cabinet libéral et le médecin pour rechercher une molécule qui limite la douleur tout en diminuant les effets secondaires. L'infirmière tente de travailler la conscientisation de l'addiction aux opiacés. Cet axe est précisé dans le PAP.</p> <p>La prévention de l'isolement est portée par l'équipe d'animation. Les activités lui sont systématiquement proposées. L'équipe la valorise et l'encourage. Un axe est mentionné dans le PAP sur la suspicion d'un désir de sortie. Un autre axe est mentionné dans son PAP sur l'apprentissage des tablettes pour les liens familiaux.</p>		
	Les professionnels orientent vers et/ou mettent en œuvre un programme de prévention et d'éducation à la santé adapté à la personne accompagnée.	3	3
Critère 1.14.3	<p><i>Commentaire modifié :</i></p> <p>Toutes les informations concernant les suivis en prévention en santé sont tracés dans le dossier de la personne. (ex: vaccination, gynéco, ophtalmo, dentiste)</p> <p>Les professionnels travaillent sur un projet de psycho-éducation entre l'infirmière et la psychologue.</p> <p>Un atelier sur l'alimentation est envisagé en lien avec le problème de diabète dans la structure.</p> <p>L'établissement prévoit un programme de psycho-éducation comprenant les troubles neuro-cognitifs (escape game, prévention des troubles nc), avec une prévention des chutes (parachute), un apprentissage du lavage des mains et du port de masque a été conduite pendant le Covid en réunion résident, des sessions d'information sur l'appel malade ont été organisées, des ateliers autour de la nutrition (diabète, maladies chroniques), des activités APA</p>		

Critère 1.14.4	<p>Les professionnels facilitent la compréhension des messages de prévention et d'éducation à la santé de la personne accompagnée.</p> <p><i>Commentaire modifié :</i> Les professionnels s'appuient sur des supports de communication transmis par la CPMA pour faciliter la compréhension des messages de prévention et d'éducation à la santé.(Mars bleu, Octobre Rose...) L'infirmière reformule les messages de prévention. Elle accompagne les personnes diabétiques pour que les personnes puissent gérer leur insuline seule en cas d'alerte cyclone. Elle vérifie que la personne est capable de faire l'injection. Les professionnels reformulent et valident oralement la compréhension.</p>	3	3
Critère 1.14.5	<p>Les professionnels organisent l'accompagnement et/ou accompagnent la personne lors des dépistages et des soins de prévention.</p> <p><i>Commentaire modifié :</i> Les personnes accueillies sont accompagnées pour se présenter ou faire les tests de dépistages proposés par la CPAM. Le résident est accompagné en lien avec le cabinet infirmier et le médecin. Des actions de dépistages sont proposées et une aide est apporté pour l'organisation des rendez-vous. Les professionnels accompagnent les personnes vers le dentiste, l'opticien, gynécologique, Le cabinet libéral accompagne sur le dépistage du cancer</p>	3	3
Critère 1.14.6	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à l'éducation à la santé.</p> <p><i>Commentaire modifié :</i> Les professionnels n'ont pas suivi de formation ou sensibilisation sur la prévention et à l'éducation à la santé. Il y a des échanges entre l'infirmière et le reste de l'équipe sur les risques des personnes (positionnement pour éviter les escarres, conseils alimentaires, signes AVC, chutes). Un projet de mise en place de réunions entre IDE/équipe est en cours. Le cabinet libéral transmet à l'équipe des conseils de manière informelle sur les questions posées par les résidents (diabète). Des réunions formelles sont à remettre en place avec les partenaires et l'équipe</p>	3	3
Objectif 1.15	<p>La personne est actrice de ses choix sur son accompagnement en santé, la stratégie thérapeutique et les soins qui lui sont proposés.</p>	3,33	3,33
Critère 1.15.5	<p>Les professionnels identifient et/ou évaluent régulièrement les besoins en santé de la personne accompagnée.</p> <p><i>Commentaire modifié :</i> Les professionnels identifient les besoins de la personne (kiné, pédicure..) et coordonnent l'intervention des professionnels de santé concernés. L'équipe évalue son autonomie par l'observation au quotidien et par les échelles. L'équipe veille à la participation du résident aux activités qu'il souhaite. Le résident est en lien avec les autres résidents, il sort et bénéficie des visites de son frère. L'équipe évalue les besoins d'action infirmière nécessaires pour le résident. Il figure dans l'onglet santé du PAP.</p>	3	3

	Le recueil des besoins en santé est réalisé au moment de l'admission et du PAP. Les soins sont organisés en lien avec le médecin traitant et un cabinet infirmier libéral. Si besoin, le personnel interpelle le médecin et/ou le cabinet infirmier.		
Critère 1.15.10	<p>Les professionnels mobilisent les expertises et partenariats du territoire, nécessaires à l'accompagnement à la santé de la personne.</p> <hr/> <p><i>Commentaire modifié :</i> Les professionnels connaissent les experts et partenaires du territoire identifiés dans le cadre de l'accompagnement à la santé de la personne : Hôpitaux, centre expert en gérontologie, HAD, CMP, équipe mobiles... Le médecin et un cabinet IDE intervient pour le résident. Une demande de rdv podologie et dentiste est tracé dans le PAP La structure fait appel aux médecins traitants et cabinets infirmiers du territoire. Une liste est communiquée aux résidents pour le choix. Des conventions sont actualisés. Des réunions sont en cours d'élaboration pour renforcer la coordination entre les partenaires et la structure. Des prestataires interviennent pour les besoins ponctuels (VNI, optique, podologue).</p>	4	4
Objectif 1.16	La personne accompagnée bénéficie d'une prise en charge de ses douleurs.	3,5	3,5
Critère 1.16.2	<p>Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement et tracent les douleurs de la personne accompagnée selon des modalités adaptées.</p> <hr/> <p><i>Commentaire modifié :</i> Les professionnels assurent la traçabilité des alertes transmises aux professionnels de santé libéraux dans le dossier de la personne accompagnée. Ils connaissent les signes d'expression de la douleur mais ils n'utilisent pas d'outils validés en équipe. L'évaluation de la douleur n'est pas systématique pour tous les résidents. Elle est adaptée au besoin. La douleur est principalement gérée par le cabinet libéral. La personne se plaint en premier lieu auprès du personnel, l'information est tracée dans le dossier de la résidente, elle est remontée à l'infirmière, qui évalue et régule avec le médecin pour la réponse médicamenteuse. L'équipe cible les réponses non médicamenteuse (art-thérapie, bien-être) Les activités sont adaptées en fonction des douleurs de la personne. La douleur n'est pas indiquée comme axe d'accompagnement alors que la personne a une addiction aux opiacées et se plaint de douleur.</p>	4	4
Critère 1.16.5	<p>Les professionnels alertent et/ou mobilisent tous les moyens nécessaires pour soulager la douleur de la personne accompagnée.</p> <hr/> <p><i>Commentaire modifié :</i> Les professionnels alertent les personnes-ressources lorsque la personne accompagnée fait part d'une douleur, en premier lieu les médecins traitant, les IDE libérales ou encore les équipes de soins palliatifs. L'évaluation de la douleur n'est pas systématique pour tous les résidents La douleur est principalement gérée par le cabinet libéral. La personne se plaint en premier lieu auprès du personnel, l'information est tracée dans le dossier de la résidente, elle est remontée à l'infirmière, qui évalue et régule avec le médecin pour la réponse médicamenteuse. L'équipe cible les réponses non médicamenteuses (art-thérapie, bien-être)</p>	4	4

	Les activités sont adaptées en fonction des douleurs de la personne. La douleur n'est pas indiquée comme axe d'accompagnement alors que la personne a une addiction aux opiacées et se plaint de douleur.		
Thématique	Continuité et fluidité des parcours	3,5	3,5
Objectif 1.17	La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant la continuité et la fluidité de son parcours.	3,5	3,5
Critère 1.17.4	Les professionnels participent aux réunions de coordinations (médico-psycho-sociales) nécessaires à l'accompagnement de la personne.	3	3
	<i>Commentaire modifié :</i> Des réunions d'équipe avec la psychologue et l'équipe permettent de croiser les regards. Les temps d'APP et de formation sont également des espaces de réflexion commun. Un projet de mise en place de réunion avec l'équipe IDE et médicale est en cours. Les conventions de partenariats sont actualisées. Des réunions avec les partenaires sont en cours de mise en place pour renforcer le partage d'information formalisé. Les échanges se font actuellement de manière informelle mais sont retranscrits dans les dossiers par les professionnels. Des réunions pluridisciplinaires sont organisées au sein de la structure pour échanger sur les situations des résidents.		
Chapitre 2	Les professionnels	3,9	3,9
Thématique	Bientraitance et éthique	4	4
Objectif 2.1	Les professionnels contribuent aux questionnements éthiques.	4	4
Critère 2.1.2	Les professionnels associent la personne et son entourage, aux questionnements éthiques, liés à son accompagnement.	4	4
	<i>Commentaire modifié :</i> Les personnes et les familles sont associées durant le CVS, des groupes de paroles avec les résidents sont animées par une sœur. Au cours du CVS, des situations éthiques peuvent être échangées (comme sur la liberté de circulation, l'autonomie et la protection des personnes).		
Critère 2.1.3	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au questionnement éthique.	4	4
	<i>Commentaire modifié :</i> Les professionnels sont formés avec la psychologue "comprendre et accompagnée la personne vieillissante", "bientraitance", "accompagnement fin de vie". Lors des réunions d'équipe, les RBPP sont abordées, des fiches repères sont réalisées. Les professionnels ont connaissance de la charte d'accompagnement, ils l'ont signés.		
	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.	4	4
	<i>Commentaire modifié :</i> Les professionnels échantent au niveau des réunions d'équipe au niveau trimestriel avec un point		

Critère 2.1.4	<p>sur tous les résidents, au niveau informel (pause/couloir avec les IDE/entretien direction), via le logiciel TRISTAN. Les professionnels peuvent échanger avec la psychologue/neuropsychologue. Ils bénéficient de formation bientraitance/qualité d'accompagnement et de groupe d'APP. A l'occasion de l'évaluation, ont été mis en place d'espace de réflexion sur les pratiques. Il existe un Groupe de paroles avec les résidents animé par une sœur : les échanges sur ce qu'il vivent (exemple au moment du COVID), peuvent être discutées en réunion d'équipe. Un espace régional de questionnement éthique, lancé par le CHU, est en cours de création (en juin 2024)</p> <p>La direction participe à des Débats de la FEHAP.</p> <p>Le directeur échange sur la qualité des pratiques professionnelles des agents avec les personnes accompagnées.</p> <p>La charte interne a été refaite et affichée à l'entrée de l'établissement</p>		
Thématique	Droits de la personne accompagnée	4	4
Objectif 2.2	Les professionnels favorisent l'exercice des droits fondamentaux et des libertés individuelles de la personne accompagnée.	4	4
Critère 2.2.1 (Impératif)	<p>Les professionnels soutiennent la liberté d'aller et venir de la personne accompagnée.</p> <hr/> <p><i>Commentaire modifié :</i></p> <p>Tous les résidents peuvent sortir seuls. Il y a des horaires de visites tacites - non affichés, mais ils sont modulés selon l'état de santé. Les familles peuvent venir manger quand elles veulent. Personne n'est refusé à l'entrée.</p> <p>Les sorties en familles et sorties culturelles sont encouragées. Il y a une sortie organisée chaque mois à l'extérieur de la ville. Les personnes sont libres de prendre le bus (avec le pass transport/loisirs délivrés par le Dpt), d'aller à la messe. La résidence loue un minibus aménagé. Les personnes ont un badge avec leur nom et coordonnées qu'elles mettent où elles le souhaitent.</p>	4	4
Critère 2.2.2 (Impératif)	<p>Les professionnels respectent la dignité et l'intégrité de la personne accompagnée.</p> <hr/> <p><i>Commentaire modifié :</i></p> <p>Les professionnels frappent avant de rentrer, demandent l'autorisation avant de rentrer. Les personnes sont appelées par "monsieur et madame". Lors des soins, les portes sont fermées et les rideaux sont fermés. Des plaids ont été tricotés par une bénévole pour couvrir les genoux des résidents.</p> <p>Les professionnels prennent le temps de l'écoute, le rythme des personnes est respecté. Les professionnels permettent aux personnes de continuer à faire seule si elles le peuvent. Les professionnels recueillent les plaintes et recherchent des solutions.</p> <p>Les professionnels laissent le choix aux personnes : vêtements ; adaptation des traitements (ils sont proposés mais discutés avec les personnes, exemple du deeryl), possibilité de manger à l'intérieur ou extérieur ; choix de la place lors des repas ; choix des activités.</p>	4	4
Critère 2.2.3	<p>Les professionnels respectent la vie privée et l'intimité de la personne accompagnée.</p> <hr/> <p><i>Commentaire modifié :</i></p> <p>Un couple s'est formé dans la résidence, ils ont eu la possibilité de dormir dans la même chambre. Ils ont un lit double. Les soins IDE sont différés pour ce couple le matin. Les personnes à l'intérieur ferment la porte de l'intérieur, après discussion en équipe. Des entretiens sont organisés avec le directeur pour échanger sur le consentement des personnes.</p>	4	4

(Impératif)	<p>Le secret professionnel est respecté quand un résident se confie à un professionnel. Ils évitent de parler des transmissions orales dans les couloirs.</p> <p>Les professionnels frappent avant de rentrer, demandent l'autorisation avant de rentrer. Les résidents sont appelés par "monsieur et madame". Lors des soins, les portes sont fermées et les rideaux sont fermés. Des plaids ont été tricotés par une bénévole pour couvrir les genoux des résidents.</p>
Critère 2.2.6 (Impératif)	<p>L'ESSMS favorise l'exercice des droits et libertés de la personne accompagnée. 4 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire modifié :</i></p> <p>Les professionnels/la direction informent les résidents sur les avancées/événements de la résidence.</p> <p>A l'admission, les documents (LA, contrat de séjour, RF, charte, charte interne) sont remis et lus (avec la famille ou un bénévole). Ils sont évoqués lors des groupes de paroles et réunions de résidents.</p> <p>Les résidents peuvent choisir leurs professionnels de santé (remise de la liste des professionnels de la ville) en faisant appel à des prestations externes. Les affichages sont facilités avec des couleurs et pictogrammes.</p> <p>Les résidents peuvent participer ou non aux activités, ils choisissent l'activité qu'ils veulent. Ils ont la liberté de sortir ou non de leur chambre.</p> <p>Un accompagnement à la constitution du CVS pour le rendre actif (le droit au refus a été travaillé et le droit à la stimulation).</p> <p>Les résidents ont le droit au maintien des relations de couple, le consentement est questionné avec les résidents et en réunion d'équipe et/ou en formation et/ou en Groupe d'APP.</p> <p>La charte interne d'accompagnement avait été réalisée suite à une réunion d'équipe, elle a été questionnée en CVS, elle a été révisée et présentée aux professionnels.</p> <p>L'établissement travaille sur l'adaptation des documents pour les simplifier et sur l'équilibre entre droits et devoirs.</p> <p>Lors de la révision du PE, des groupes de travail sur l'actualisation des outils de la loi 2002 ont été mis en place.</p> <p>Les personnes ont le droit de pratiquer leur propre culte et des pratiques ésotériques.</p> <p>Concernant le Droit à la non discrimination l'établissement rappelle qu'il est laïque. Un travail a été conduit sur l'accueil des hommes.</p> <p>Concernant l'accompagnement adapté : chaque résident a un PAP. L'orientation est travaillée dès l'entrée car c'est un EHPA et que l'accompagnement sera limité au regard de l'évolution de l'autonomie.</p> <p>Les professionnels sont en réflexion sur les droits des personnes quand deux droits se percutent (questionnement éthique sur les droits).</p>
Critère 2.2.7 (Impératif)	<p>L'ESSMS garantit la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée. 4 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire modifié :</i></p> <p>Dans l'histoire, beaucoup d'affichages puis développement d'un système d'information sécurisé : logiciel TITAN.</p> <p>Les dossiers administratifs sont sous clés dans un bureau administratif.</p> <p>Le directeur s'est formé sur l'implémentation RGPD. Une analyse des risques a été faite en 2021.</p> <p>L'établissement a été accompagné par un DPO et via le Groupement de coopération sanitaire : mission de sécurité informatique</p> <p>Un programme de formation est prévu avec les salariés sur le RGPD</p>

	<p>L'établissement est accompagné pour la mise en place de Netsoin (logiciel de soins) à partir de Juin, déploiement du wifi (financement par la CNSA), déploiement des tablettes pour les professionnels et pros de santé.</p> <p>Une fiche d'urgence (profil des résidents) a été créée et est communiquée lors d'un transfert.</p> <p>Le résident signe à l'admission le droit que les professionnels aient accès aux informations médicales lors d'urgence.</p> <p>La résidence est passée à Microsoft 365 pour bénéficier d'un cloud "hébergement des données de santé".</p>		
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	3,43	3,43
Objectif 2.4	Les professionnels adaptent avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques auxquels elle est confrontée.	3,43	3,43
Critère 2.4.1	<p>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de fugue ou de disparition auxquels la personne est confrontée.</p> <hr/> <p><i>Commentaire modifié :</i></p> <p>Certains résidents ayant des troubles déambulent. Ce sont généralement plus des pertes de chemin que des fugues. Le risque de fugue est identifié dans le PAP. Il y a des évaluations réalisées par l'unité mobile de géronto-psy.</p> <p>Les professionnels vérifient que les personnes sont présentes au repas. Les professionnels recherchent la personne. La personne a été prise en charge par le médecin et l'équipe.</p> <p>Il y a une alarme et une caméra à l'extérieur.</p>	4	4
Critère 2.4.2	<p>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés aux addictions et conduites à risques auxquels la personne est confrontée.</p> <hr/> <p><i>Commentaire modifié :</i></p> <p>Les addictions rencontrées sont l'alcool principalement, mais également médicaments (antalgiques opioïdes). Des actions sont proposées pour trouver des antalgiques alternatifs, surveiller les effets indésirables dont hallucinations, l'éducation à la santé concernant les traitements opioïdes. Les addictions - alcool/tabac - sont identifiées, échangées avec le médecin, les personnes sont adressées en addictologie. La recherche de consentement de la personne est recherchée, il n'y a pas d'obligation mais une sensibilisation aux addictions.</p>	3	3
Critère 2.4.3	<p>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés aux chutes auxquels la personne est confrontée.</p> <hr/> <p><i>Commentaire modifié :</i></p> <p>Les professionnels observent la mobilisation des personnes, les facteurs de risques. Ils remplissent une grille d'évaluation, il y a des bilans kiné et ergo, il y a un atelier de gym pour lutter contre les chutes. Les professionnels vérifient que les chaussures sont adaptées (évaluation réalisée par toute l'équipe, intervention ergonomique de "op la kaz" pour faire du sur-mesure). Les barrières sont sous prescriptions médicales. Il y a des panneaux en cas de ménage. L'établissement a mis en place des mains courantes dans les couloirs et des chaises percées roulantes et non roulantes dans la salle de bain, des barres d'appui dans les salles de bains, des raclettes pour écumer l'eau). Les tapis sont supprimés. Le choix des produits est guidé vers des produits non glissants. Les aides techniques (déambulateurs, cannes, fauteuil) sont mises en place avec l'aide de l'ergo et</p>	4	4

	kiné. Les professionnels font de l'éducation au risque de chute en individuel par l'ergo (comment monter dans le lit, transfert).		
Critère 2.4.4	<p>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de dénutrition, malnutrition et/ou des troubles de la déglutition auxquels la personne est confrontée.</p> <p><i>Commentaire modifié :</i> Les professionnels font leur observation lors des repas et orientent vers le médecin. Les repas sont équilibrés et les collations sont adaptées. Les professionnels adaptent les repas (texture mixée, régime diabétique/sans sel) compléments alimentaires sur prescription) et l'hydratation (eau gélifiée ou gazeuse). Des bilans sanguins peuvent être prescrits, voire d'autres investigations plus poussées. Le poids est pris chaque mois ou plus en cas de pathologie médicale. Une fiche de surveillance est mise en place 3 fois par semaine (paramètres). Un ergo et orthophoniste interviennent pour les personnes ayant eu des AVC. Des outils sont mis à disposition (bec verseur, couverts adaptés). Le suivi des personnes diabétiques est réalisé par l'infirmière libérale (glycémie, surveillance des signes cliniques). Les stocks de nourriture sont supprimés pour les personnes ayant des troubles neurocognitifs ayant des troubles du comportement alimentaire. Les professionnels font de la sensibilisation, sans priver, pour les résidents ayant des troubles du comportement. Des compromis sont recherchés avec la personne. Des ateliers culinaires sont organisés tous les samedis.</p>	4	4
Critère 2.4.5	<p>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés à la sexualité auxquels la personne est confrontée.</p> <p><i>Commentaire modifié :</i> Les professionnels observent le comportement des résidents, en particulier le personnel de nuit, (vision de film porno, attouchement du personnel et agressions verbales des résidents, pratiques d'exhibition, paroles sexistes), respectent l'intimité, ils tracent les comportements dans les transmissions. Les professionnels échangent sur ces questions en équipe lors des réunions. Des recherches cliniques et paracliniques pour identifier le diagnostic des personnes, des avertissements ont été mis en place. Les professionnels préservent l'intimité et la sexualité des résidents qui sont en couple.</p>	4	4
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	4	4
Objectif 2.5	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement pour favoriser l'autonomie de la personne.	4	4
Critère 2.5.3	<p>Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le développement de ses compétences, la stimulation, le maintien et la valorisation de ses acquis/acquisitions (capacités, compétences).</p> <p><i>Commentaire modifié :</i> Les kinés, ergo, animateurs, IDE interviennent pour des actions individuelles (actes de la vie quotidienne, laisser le choix aux personnes, aide à la communication) et collectives (bilan, CR, activités physiques, jeux de mémoire, jeux de société, atelier musique pour la mémoire des chansons, atelier médiation animale, atelier Art thérapie, atelier cuisine avec la préparation des repas, participation aux activités de la structure comme la tonte du gazon, se rendre au supermarché). Les professionnels remplissent une grille d'évaluation et les transmissions sur le logiciel (agents, observation IDE) qui est discutée lors d'une commission admission et évaluent en</p>	4	4

	continue. Les professionnels stimulent et encouragent pour le maintien des capacités en gardant la temporalité du résident (laisser faire pour la toilette et les repas, privilégier les douches au toilette au lit, laisser faire le visage). Cet axe est développé dans les PAP. Les professionnels privilégient l'aide, le faire avec plutôt que le faire. L'entraide est encouragée entre résidents (responsable du courrier, aide à débarrasser).		
Thématique	Accompagnement à la santé	4	4
Objectif 2.6	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement en santé mentale de la personne.	4	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.	4	4
	<i>Commentaire modifié :</i> Les professionnels observent le comportement lors des échanges avec la personne, tracent lors des transmissions, échangent lors des réunions. La psychologue et le géronto-psy peuvent intervenir. L'équipe soins palliatif et équipe mobile gériatrique peuvent intervenir. Des suivis CMP peuvent être mis en place. Des traitements médicamenteux et non médicamenteux (écoute, médiations animales, ateliers bien-être) peuvent être mis en place. Un groupe de parole avec les résidents est animé chaque semaine. Les résidents peuvent être hospitalisés (clinique les flamboyants). Des orientations peuvent être retravaillées si l'établissement n'est pas plus adapté. Si besoin, les urgences sont appelées.		
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.	4	4
	<i>Commentaire modifié :</i> Les professionnels observent le comportement lors des échanges avec la personne, tracent lors des transmissions, échangent lors des réunions. La psychologue et le géronto-psy peuvent intervenir. L'équipe soins palliatifs et équipe mobile gériatrique peuvent intervenir. Des suivis CMP peuvent être mis en place. Des traitements médicamenteux et non médicamenteux (écoute, médiations animales, ateliers bien-être) peuvent être mis en place. Un groupe de parole avec les résidents est animé chaque semaine. Les résidents peuvent être hospitalisés (clinique les flamboyants). Des orientations peuvent être retravaillées si l'établissement n'est pas plus adaptés. Si besoin, les urgences sont appelées.		
Objectif 2.7	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement de fin de vie et du deuil de la personne.	4	4
Critère 2.7.3	Les professionnels échangent en équipe pour adapter l'accompagnement au deuil vécu par la personne.	4	4
	<i>Commentaire modifié :</i> C'est un axe discuté lors du PAP. Les directives anticipées sont signées et rediscutées lors d'un changement de l'état général de la personne. Les professionnels accompagnent les personnes dans le deuil de leur maison. Ils écoutent les personnes lors de l'arrivée, facilitent l'intégration de la personne (personnalisation de la chambre, accueil chaleureux), les personnes peuvent repartir, les familles accompagnent les résidents pour voir leur ancienne maison. Les professionnels recueillent les habitudes de vie pour adapter l'accompagnement (horaire de		

	repas, lever). La direction annonce le décès d'un résident; les autres résidents peuvent aller voir le corps et participer à la cérémonie; ils peuvent en parler lors des groupes de paroles ou réunions résidents avec ou sans la psychologue. Les résidents observent que la personne se dégrade, ne vient plus au repas. Les professionnels répondent aux questions, favorisent les visites auprès du résident en fin de vie.		
Critère 2.7.4	Les professionnels mettent en œuvre l'accompagnement de la fin de vie et/ou du deuil de la personne.	4	4
	<i>Commentaire modifié :</i> Les professionnels ont bénéficié d'une formation "accompagnement à la fin de vie". Ils adaptent les soins en privilégiant les soins de confort et d'écoute, ils appliquent le protocole fin de vie. Les directives anticipées sont rediscutées. Une pancarte "ne pas déranger" est apposée sur la chambre. Une prescription "soins de fin de vie" est mise en place par le médecin avec l'infirmière (mise en place de traitement, arrêt de certains traitement, approche non médicamenteuse type aromathérapie, adaptation des soins de la vie quotidienne selon l'état des personnes, alimentation et hydratation plaisir). Les professionnels modifient leur organisation pour accorder plus de temps. Les familles peuvent rester sur place avec un lit aménagé. Ils font intervenir des dispositifs, comme HAD, équipe mobile de soins palliatifs, équipe mobile gériatrie, psychologue.		
Thématique	Continuité et fluidité des parcours	3,89	3,89
Objectif 2.8	Les professionnels favorisent la continuité de l'accompagnement dans l'ESSMS.	4	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	4
	<i>Commentaire modifié :</i> Des fiches de transmissions sont mises en place en cas d'hospitalisation. L'équipe se relaie pour prendre des nouvelles et aller visiter les personnes.		
Critère 2.8.2	Les professionnels accompagnent les interruptions et les ruptures d'accompagnement de la personne.	4	4
	<i>Commentaire modifié :</i> Des fiches de transmissions sont mises en place en cas d'hospitalisation. L'équipe se relaie pour prendre des nouvelles et aller visiter les personnes. Les professionnels observent les signes de syndromes de glissement, en lien avec la famille. Ils en parlent en équipe, tracent dans les dossiers. Les professionnels ont ouvert les visites avec des précautions, dès que possible, après les confinements du COVID pour éviter les syndromes de glissement.		
Objectif 2.9	Les professionnels facilitent la fluidité du parcours de la personne accompagnée, en coordination avec les partenaires.	3,67	3,67
	Les professionnels se coordonnent avec les partenaires du territoire impliqués dans le parcours de la personne accompagnée et partagent les informations nécessaires.	3	3
	<i>Commentaire modifié :</i> Les partenaires de la structure sont : les intervenants vacataires ou libéraux (kiné, ergo, 3 cabinets		

Critère 2.9.1	<p>de IDE, orthophoniste, médecins traitants) les prestataires (pharmacie, CMP, équipe mobile de soins palliatifs, équipe mobile gériatrie, "pour être bien chez soi"). Il y a une évaluation ergo avant la sollicitation des prestataires pour le matériel adapté. Le cabinet libéral IDE se met en lien avec les médecins des résident (staff médicaux avec 1 cabinet et 1 med référent tous les mois). Les intervenants ne notent pas dans Titan (sauf IDE libéral et certains médecins). Certains intervenants extérieur (psychologue, ergo) interviennent aux PAP.</p> <p>Des rencontres avec les équipes de géronto-psy sont organisées. Des échanges informels avec les partenaires ont lieu au quotidien.</p>		
Critère 2.9.2	<p>Les professionnels informent la personne accompagnée, et son entourage, des alternatives pour la continuité de son parcours.</p> <hr/> <p><i>Commentaire modifié :</i> La continuité du parcours est pensée dès l'admission puisque la structure accueille des personnes non dépendantes. L'équipe connaît donc les structures EHPAD pouvant prendre le relais en cas de dégradation de l'autonomie de la personne. Les professionnels observent et échangent lors des réunions à partir des grilles d'évaluation. La direction aborde les réorientations avec la famille, c'est mentionné dans les contrats de séjours. Des visites de la nouvelle structure sont organisées, des bénévoles et des résidents continuent à visiter la personne.</p>	4	4
Critère 2.9.3	<p>Les professionnels transmettent toute information nécessaire à la continuité de l'accompagnement de la personne aux professionnels qui prennent le relais et à l'entourage.</p> <hr/> <p><i>Commentaire modifié :</i> Les bénévoles et des résidents continuent à prendre des nouvelles et visiter la personne en cas d'hospitalisation. Des transmissions orales et écrites sont produites auprès des nouvelles équipes assurant l'accueil des personnes. Une fiche de liaison en cas d'urgence existe.</p>	4	4
Objectif 2.10	Les professionnels partagent entre eux les informations nécessaires à la continuité de l'accompagnement de la personne.	4	4
Critère 2.10.1	<p>Les professionnels partagent entre eux les informations nécessaires à l'accompagnement de la personne.</p> <hr/> <p><i>Commentaire modifié :</i> Les professionnels ont des réunions d'équipe, des transmissions ciblées dans TITAN, des transmissions orales. Il existe des échanges informels lors des pauses.</p>	4	4
Critère 2.10.2	<p>Les professionnels respectent les règles de sécurisation des données, des dossiers et des accès.</p> <hr/> <p><i>Commentaire modifié :</i> Chaque professionnel a son code d'accès avec des droits adaptés à la fonction. Les dossiers administratifs sont dans le bureau du directeur. Les dossiers de soins infirmiers avec les ordonnances, les CR et résultats de bilans sont conservés dans la chambre du résident. le cabinet libéral IDE a son propre logiciel sécurisé. Lors d'une urgence, l'équipe de professionnels recherche les informations médicales demandées par les URGENCES, SAMU.</p>	4	4

Chapitre 3	L'ESSMS	3,89	3,89
Thématique	Bienveillance et éthique	4	4
Objectif 3.1	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie en matière de bienveillance.	4	4
	L'ESSMS définit sa stratégie en matière de bienveillance et en partage une définition commune avec l'ensemble des acteurs.	4	4
Critère 3.1.1	<i>Commentaire modifié :</i> Différents outils sont disponibles et/ou affichés au sein de l'établissement démontrent un positionnement clair de l'établissement dans la prévention de la maltraitance. A l'accueil de l'établissement, différents documents sont affichés : une charte de bienveillance, la charte des droits et libertés, le numéro d'aide en cas de maltraitance. Le projet d'établissement 2020-2024 indique clairement les valeurs portées par l'Association et l'établissement en terme de bienveillance. (dignité, respect des droits...) Un projet de charte proposé par la direction a été modifié par les participants. Un autre document a été élaboré avec une définition commune de la bienveillance.		
	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la bienveillance.	4	4
Critère 3.1.4	<i>Commentaire modifié :</i> Les salariés ont bénéficié d'une formation "bienveillance" en 2021. Les réunions d'équipe sont également un lieu qui permet de faire des rappels sur les bases de la bienveillance indiquent les personnels présents. Le projet d'établissement 2020-2024 indique clairement les valeurs portées par l'Association et l'établissement qui sont en lien avec la démarche bienveillante.		
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	3,8	3,8
Objectif 3.4	L'ESSMS coconstruit sa stratégie d'accompagnement et son inscription dans le territoire, dans une approche inclusive.	3,8	3,8
	L'ESSMS développe des actions d'ouverture à et sur son environnement pour favoriser les interactions et partenariats.	4	4
Critère 3.4.5	<i>Commentaire modifié :</i> Lors des semaines bleues, des animations sont organisées au sein de la résidence. Chaque année, une journée porte ouverte, une kermesse, un loto et des manifestations intergénérationnelles (lycée et école primaire à proximité) sont organisées. Le Directeur a signé des conventions avec d'autres structure (EHPADD) afin d'enrichir l'offre de la résidence et l'ouvrir vers l'extérieur. (projet d'établissement 2020-2024)		
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	3,67	3,67
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.	3,67	3,67
	L'ESSMS définit sa stratégie de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées et s'assure de sa mise en œuvre.	4	4

Critère 3.5.1	<p><i>Commentaire modifié :</i></p> <p>La stratégie de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées est inscrite dans le projet d'établissement 2020-2024. (page 46)</p> <p>Une palette d'outils sont en place afin d'évaluer et de préserver l'autonomie des personnes accueillies : animations a l'extérieur, salle avec des équipements sportifs adaptés (vélo), ateliers prévention des chutes financés par la conférences des financeurs, intervention de plusieurs kinés au sein de la résidence.</p> <p>De plus, la présence des bénévoles (l'équivalent de 6 ETP) et de Sœurs démontre bien la volonté de la résidence à lutter contre le risque d'isolement des personnes accueillies.</p>		
Thématique	Politique ressources humaines	4	4
Objectif 3.9	L'ESSMS met en œuvre une politique de qualité de vie au travail.	4	4
Critère 3.9.2	<p>L'ESSMS favorise la qualité de l'environnement de travail des professionnels.</p> <hr/> <p><i>Commentaire modifié :</i></p> <p>Les parties communes du RDC ont été rénovée dernièrement avec la participation des salariés aux choix des meubles, des couleurs... Le matériel (ex : chariot, balais..) est choisi par les salariés afin qu'il convienne aux usages des professionnels et afin d'éviter des mauvais choix.</p>	4	4
Thématique	Démarche qualité et gestion des risques	3,78	3,78
Objectif 3.11	L'ESSMS définit et déploie son plan de prévention des risques de maltraitance et de violence.	4	4
Critère 3.11.2 (Impératif)	<p>L'ESSMS traite les signalements de faits de maltraitance et de violence, et met en place des actions correctives.</p> <hr/> <p><i>Commentaire modifié :</i></p> <p>La direction indique que, selon elle, un événement de maltraitance n'est jamais survenu au sein de la résidence. Cependant, une cellule de crise (tel qu'indiqué dans le plan bleu) serait immédiatement activée en cas de survenue d'un événement de maltraitance.</p>	4	4
Objectif 3.12	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.	4	4
Critère 3.12.2 (Impératif)	<p>L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes.</p> <hr/> <p><i>Commentaire modifié :</i></p> <p>Un retour systématique est fait aux personnes à l'origine de la plainte ou de la réclamation. Soit par le Directeur en personne soit par un courrier, un mail. Les salariés indiquent être consultés pour analyser l'incident.</p> <p>Des questionnaires de satisfaction ont été analysés par les membre du CVS afin de comprendre et de trouver des pistes d'amélioration à mettre en œuvre. Les plaintes et réclamations sont étudiés par les membres du CVS.</p>	4	4
Objectif 3.13	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des évènements indésirables.	4	4
	L'ESSMS organise le recueil et le traitement des évènements indésirables.	4	4

Critère 3.13.1 (Impératif)	<p><i>Commentaire modifié :</i></p> <p>Une procédure des évènements indésirables a été élaborée par la direction, elle est connue des professionnels présents. Elle a été validée par le CVS et présentée aux professionnels. Lors d'une déclaration de plaintes ou de réclamations, la direction en informe les salariés via le logiciel TITAN. Les salariés indiquent être consultés pour analyser l'incident.</p>		
Objectif 3.14	L'ESSMS est doté d'un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité.	4	4
Critère 3.14.1 (Impératif)	<p>L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité et le réactualise régulièrement.</p> <hr/> <p><i>Commentaire modifié :</i></p> <p>L'ESSMS a défini un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité, ce dernier a été présenté aux équipes et transmis aux partenaires. Le document identifie les risques les plus probables de survenir et les différentes actions à mettre en place afin d'assurer la continuité de l'activité.</p> <p>Le Plan bleu existe mais n'a pas été présenté aux membres du CVS. dernièrement. Cependant, durant la période du COVID (2020- 2022) le CVS a été sollicité régulièrement pour se positionner sur des décisions à mettre en place au sein de la structure. (Ex : levée de restrictions).</p>	4	4

Evolutions apportées à l'appréciation générale

Appréciation générale avant observations de l'ESSMS

La résidence la Miséricorde est un établissement pour personnes âgées (EHPA) géré par l'Association « Résidence La Miséricorde ». L'équipe accompagne 24 personnes âgées. La résidence la Miséricorde a ouvert ses portes en août 2011, à Sainte-Marie de La Réunion. Structure non médicalisée, l'EHPA facilite le lien entre les résidents et les professionnels de santé libéraux qui interviennent à leur service (médecins, kinésithérapeutes, infirmiers, podologues...).

L'évaluation de la qualité médico-sociale de la résidence « la Miséricorde » selon le référentiel de la Haute Autorité de Santé (HAS) reflète un fort niveau d'engagement envers l'amélioration continue de la qualité des services proposés aux personnes accompagnées.

Au regard des thématiques du référentiel de la Haute Autorité de Santé (HAS) l'évaluation permet de relever les axes suivants :

- La bientraitance et l'éthique : La réflexion éthique et les valeurs fortes portées par l'Association « La miséricorde » et inscrite dans le projet d'établissement 2020-2024 est effective. La bientraitance et le questionnement éthique sont au cœur des accompagnements, la réflexion pluridisciplinaire est permanente et encouragée dans l'établissement.
- Les droits de la personne accompagnée : La résidence déploie des moyens pour assurer des pratiques respectueuses des droits fondamentaux des personnes accompagnées. Les outils de la loi de 2002-02 sont à jour et leur appropriation est effective.
- L'expression et la participation de la personne : La participation des personnes est encouragée par différents espaces d'expression. Une facilité d'accès à la direction en cas de besoin a été soulignée.
- La co-construction et la personnalisation de son projet d'accompagnement : Les notions de personnalisation, d'individualisation, de co-construction sont intégrées dans les pratiques d'accompagnement des professionnels de la résidence. L'histoire de vie et la singularité des personnes accueillies est respectée.
- L'accompagnement à l'autonomie : La qualité de l'agencement du bâti permet d'accompagner les personnes dans leur projet de maintien de l'autonomie. De nombreux partenariats et une ouverture de la résidence sont mis en place afin de proposer des accompagnements adaptés.
- L'accompagnement à la santé : La résidence coordonne l'accompagnement à la santé entre les résidents et les professionnels de santé libéraux. La qualité des relations avec les professionnels de la résidence a été soulignée par des professionnels de santé libéraux rencontrés lors de notre visite.
- La politique ressources humaines de l'ESSMS : Le personnel démontre un bon niveau d'implication et de professionnalisme qui se traduit par des accompagnements adaptés aux besoins des personnes. La direction de la résidence afin de fidéliser ses salariés et favoriser un recrutement de qualité décline une politique de qualité de vie et de travail remarquable et attractive.
- La démarche qualité et gestion des risques : L'équipe de direction montre un engagement fort envers l'amélioration de la qualité des prestations proposées. Le prochain projet d'établissement devrait permettre de formaliser cette stratégie « qualité et gestion des risques » et d'ancrer une culture d'amélioration continue au regard du référentiel des critères du référentiel de l'H.A.S.

Le recueil de satisfaction très positif de la part des personnes rencontrées lors de la visite (familles, résidents, Sœurs) en termes de bienveillance et de respect (notamment de leurs choix), d'écoute, de relations de confiance établies avec les professionnels et/ou la Direction est à souligner.

Enfin, une grande spécificité de l'établissement est caractérisée par l'investissement important de bénévoles (15 personnes environ). Cette présence des bénévoles permet un accompagnement humain « renforcé » au bénéfice des personnes accueillies.

Cette évaluation a été réalisée de manière objective et rigoureuse, en se basant sur les valeurs portées par le référentiel de la Haute Autorité de Santé.

Appréciation générale après observations de l'ESSMS

La résidence la Miséricorde est un établissement pour personnes âgées (EHPA) géré par l'Association « Résidence La Miséricorde ». L'équipe accompagne 24 personnes âgées. La résidence la Miséricorde a ouvert ses portes en août 2011, à Sainte-Marie de La Réunion. Structure non médicalisée, l'EHPA facilite le lien entre les résidents et les professionnels de santé libéraux qui interviennent à leur service (médecins, kinésithérapeutes, infirmiers, podologues...).

L'évaluation de la qualité médico-sociale de la résidence « la Miséricorde » selon le référentiel de la Haute Autorité de Santé (HAS) reflète un fort niveau d'engagement envers l'amélioration continue de la qualité des services proposés aux personnes accompagnées.

Au regard des thématiques du référentiel de la Haute Autorité de Santé (HAS) l'évaluation permet de relever les axes suivants :

- La bienveillance et l'éthique : La réflexion éthique et les valeurs fortes portées par l'Association « La miséricorde » et inscrite dans le projet d'établissement 2020-2024 sont effectives. La bienveillance et le questionnement éthique sont au cœur des accompagnements. La réflexion pluridisciplinaire est permanente et encouragée dans l'établissement.
- Les droits de la personne accompagnée : La résidence déploie des moyens pour assurer des pratiques respectueuses des droits fondamentaux des personnes accompagnées. Les outils de la loi de 2002-02 sont à jour et leur appropriation est effective.
- L'expression et la participation de la personne : La participation des personnes est encouragée par différents espaces d'expression. Une facilité d'accès à la direction en cas de besoin a été soulignée.
- La co-construction et la personnalisation de son projet d'accompagnement : Les notions de personnalisation, d'individualisation, de co-construction sont intégrées dans les pratiques d'accompagnement des professionnels de la résidence. Les histoires de vie et les singularités des personnes accueillies sont respectées.
- L'accompagnement à l'autonomie : La qualité de l'agencement du bâti permet d'accompagner les personnes dans leur projet de maintien de l'autonomie. De nombreux partenariats et une ouverture de la résidence sont mis en place afin de proposer des accompagnements adaptés.
- L'accompagnement à la santé : La résidence coordonne l'accompagnement à la santé entre les résidents et les professionnels de santé libéraux. La qualité des relations avec les professionnels de la résidence a été soulignée par des professionnels de santé libéraux rencontrés lors de notre visite.

- La politique ressources humaines de l'ESSMS : Le personnel démontre un bon niveau d'implication et de professionnalisme qui se traduit par des accompagnements adaptés aux besoins des personnes. La direction de la résidence afin de fidéliser ses salariés et favoriser un recrutement de qualité décline une politique de qualité de vie et de travail remarquable et attractive.
- La démarche qualité et gestion des risques : L'équipe de direction montre un engagement fort envers l'amélioration de la qualité des prestations proposées. Le prochain projet d'établissement devrait permettre de formaliser cette stratégie « qualité et gestion des risques » et d'ancrer une culture d'amélioration continue au regard du référentiel des critères du référentiel de l'H.A.S.

Le recueil de satisfaction très positif de la part des personnes rencontrées lors de la visite (familles, résidents, Sœurs) en termes de bienveillance et de respect (notamment de leurs choix), d'écoute, de relations de confiance établies avec les professionnels et/ou la Direction est à souligner.

Enfin, une grande spécificité à souligner : l'investissement important de bénévoles (15 personnes environ). Cette présence des bénévoles permet un accompagnement humain « renforcé » au bénéfice des personnes accueillies.

Cette évaluation a été réalisée de manière objective et rigoureuse, en se basant sur les valeurs portées par le référentiel de la Haute Autorité de Santé.