

Rapport de visite d'évaluation

**SAAD AGENCE SERVICES & AIDE A DOMICILE**

19 ALLÉE DE VAULONGUE  
83700 SAINT-RAPHAËL

23/06/2025 - 24/06/2025

AS CONSULTING

51 RUE JEAN CRISTOFOL 13003 MARSEILLE 3

Statut : Accréditation Cofrac Inspection, n°3-2011, liste des implantations et portée disponibles sur [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)

# 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	48
Chapitre 1 - La personne	48
Chapitre 2 - Les professionnels	64
Chapitre 3 - L'ESSMS	71
Niveau global atteint par l'ESSMS	83
Observations de l'ESSMS	86
Annexes	87
Annexe 1 : Formulaire(s) critère(s) impératif(s)	87
Annexe 2 : Evolutions apportées au rapport suite aux observations faites par l'ESSMS	89
Evolutions apportées à l'appréciation générale	90

## 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 <b>pas du tout satisfaisant</b>
2	Le niveau attendu n'est <b>plutôt pas satisfaisant</b>
3	Le niveau attendu est <b>plutôt satisfaisant</b>
4	Le niveau attendu est <b>tout à fait satisfaisant</b>
★	Le niveau attendu est <b>optimisé</b>
NC	L'ESSMS est <b>non concerné</b> par l'(les) élément(s) d'évaluation d'un critère
RI	La personne accompagnée donne une <b>réponse inadaptée</b> à l'évaluateur (chapitre 1)

## Présentation de l'ESSMS

Nom du responsable	Francois SIBAUD
FINESS juridique	830021986
Adresse de l'entité juridique	CHEMIN DE VAULONGUE 83700 SAINT-RAPHAËL
Date d'ouverture	15/07/2015
Statut juridique	Privé
Organisme gestionnaire	BOSTON SERVICES
Autres informations	

### SAAD AGENCE SERVICES & AIDE A DOMICILE

FINESS géographique	830021994
SIRET	81057449100017
Adresse du site évalué	19 ALLÉE DE VAULONGUE 83700 SAINT-RAPHAËL
Département / Région	Var / Provence-Alpes-Côte d'Azur
Catégorie FINESS	Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (S.A.A.D.)
Activités	Service d'Aide à domicile pour personnes âgées et handicapées
Modalités d'accueil	Aid à domicile
Nombre de places	128
Nombre d'ETP	11.5

## Déroulé de la visite

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

Nombre d'accompagnés traceurs réalisés
3

Evaluation réalisée par	
Nom de l'organisation	AS CONSULTING
Siret de l'organisation	49360315300047
Adresse complète	51 RUE JEAN CRISTOFOL 13003 MARSEILLE 3
Statut	Accréditation Cofrac Inspection, n°3-2011, liste des implantations et portée disponibles sur <a href="http://www.cofrac.fr">www.cofrac.fr</a>
Nom du coordonnateur de la visite	Yves CHKROUN
Noms des évaluateurs	Yves CHKROUN Benjamin HENRY

Dates de transmission	
Pré-rapport	25/07/2025
Observations	19/08/2025
Rapport final	19/08/2025

# 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	3,15
Thématique	Bienveillance et éthique	4
Objectif 1.1	La personne accompagnée s'exprime sur la bienveillance.	4
Critère 1.1.1	<b>La personne accompagnée exprime sa perception de la bienveillance.</b>	<b>4</b>
	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	3,54
Objectif 1.2	La personne accompagnée est informée de ses droits de façon claire et adaptée. Sa compréhension est recherchée et favorisée.	3,19
Critère 1.2.1	<b>La personne accompagnée et son entourage sont informés du rôle des professionnels et autres intervenants et peuvent les identifier.</b>	<b>4</b>
	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	<b>La personne accompagnée est informée de ses droits et devoirs dans le cadre de la vie collective ou du fonctionnement du service.</b>	<b>3,44</b>
	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.	3,33
	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	<b>La personne accompagnée est systématiquement informée de la possibilité de désigner une personne de confiance pour l'accompagner et l'assister dans ses démarches.</b>	<b>4</b>
	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	<b>La personne a accès aux informations relatives à son accompagnement.</b>	<b>2,75</b>
	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.	1,5
Critère 1.2.5	<b>La personne peut s'adresser aux professionnels qui l'accompagnent pour être orientée, accompagnée et soutenue dans l'exercice de ses droits individuels.</b>	4
	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
	EE : La personne peut s'adresser aux professionnels pour être accompagnée et soutenue dans sa démarche.	4
Critère 1.2.6	<b>Les professionnels informent la personne accompagnée de ses droits et de leurs modalités d'exercice, ou l'orientent vers le bon interlocuteur.</b>	2,17
	EE : Les professionnels informent la personne accompagnée de ses droits et de leurs modalités d'exercice.	2
	EE : Les professionnels savent orienter la personne accompagnée vers les personnes ressources.	2,33
	<i>Eléments de preuve :</i>	
	Protocole d'accueil du bénéficiaire (04/2025)	
	Document Individuel de Prise en Charge (DIPC) du 04/11/2024	
	Règlement de fonctionnement	
	Livret d'accueil	
	Avec le support de la charte des droits et libertés et la charte des de bientraitance. Lu avec AT1 en Dec 2024. Pochette avec l'ensemble des documents lui sont fournis: Personne de confiance document signé. Règlement de fonctionnement remis lu et expliqué par responsable d'agence lors de la VAD du 18/06/25 avec actualisation du PAP.	
	règlement de fonctionnement	
	la charte de bientraitance,	
	la charte des droits et des liberté,	
	Livret d'accueil	
	Le droit à l image non observé	
	La personne de confiance (p4 du PAP)	
Critère 1.2.7	<b>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la connaissance des droits de la personne accompagnée.</b>	2
	EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la connaissance des droits de la personne accompagnée.	2
	<i>Eléments de preuve :</i>	
	Convocation sur l application Mobisup le 04/06/25	
	Le professionnel déclare être sensibilisé en réunion d'équipe (1 fois par trimestre). Réunions d'équipe ont pu préciser les obligations des professionnels (CR des 4,13,16 Juin)	
	Pas de preuve observée	
Objectif 1.3	La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service.	3,42
Critère 1.3.1	<b>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.</b>	3,17
	EE : La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service.	3,33

	EE : La personne accompagnée est associée à la révision des outils favorisant leur compréhension.	3
	<b>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.</b>	<b>3,67</b>
	EE : Les professionnels coconstruisent les règles de vie collective ou les modalités de fonctionnement du service avec la personne accompagnée.	3,33
	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
Critère 1.3.2	<p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Règlement de fonctionnement</p> <p>Document Individuel de Prise en Charge (DIPC) du 04/11/2024</p> <p>Projet d'Accompagnement Personnalisé du 4/11/2025</p> <p>Application Mobisap : le 11/06/25</p> <p>Le professionnel déclare modifier les règles établies pour des horaires par exemple de rencontre chez le medecin. Examen du PAP signé le 18/06/25</p> <p>Document individuel de prise en charge (DIPC) du 03/01/25</p> <p>Cahier de liaison observé</p> <p>Application Mobisap : cahier des charges du bénéficiaire observé</p> <p>Projet d'Accompagnement Personnalisé du 08/01/2025</p>	
Objectif 1.4	La personne bénéficie d'un cadre de vie ou d'accompagnement adapté et respectueux de ses droits fondamentaux.	4
	<b>La personne est assurée que les choix qu'elle exprime sur son cadre de vie ou d'accompagnement sont pris en compte.</b>	<b>4</b>
Critère 1.4.1	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
Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée	2,4
Objectif 1.5	La personne accompagnée est actrice des instances collectives ou de toutes autres formes de participation. Sa participation effective est favorisée.	1,06
	<b>La personne accompagnée participe aux instances collectives ou à toutes autres formes de participation.</b>	<b>1,17</b>
	EE : La personne accompagnée est impliquée dans les instances collectives, ou autres formes de participation.	1
	EE : La personne accompagnée connaît ses représentants et peut les solliciter.	N.C
	EE : La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer sa satisfaction.	1,33
Critère 1.5.1	<p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i></p> <p>AT1 Pas d'obligation de constitution de CVS ou autre forme impliquant des représentants de personnes accompagnées</p> <p>Pas de représentant des personnes. Le Service d'aide à domicile n'est pas dans l'obligation réglementaire.</p> <p>AT2 : Il n'y a pas de CVS donc il n y a pas de représentant..</p>	
	<b>La personne accompagnée est informée de la suite donnée aux demandes formulées dans le cadre des instances collectives ou à toutes autres formes de</b>	<b>1</b>

Critère 1.5.2	<p><b>participation.</b></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. 1</p> <p>EE : La personne accompagnée a accès au relevé des échanges. 1</p>
Critère 1.5.3	<p><b>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.</b> 1</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. 1</p> <p>EE : Les professionnels connaissent les lieux d'affichage et/ou d'enregistrement des relevés des échanges. 1</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i>                  Pas de preuve observée                  Le professionnel nous déclare ne pas savoir si la participation de AT1 a été effective au travers de l'enquête de satisfaction pour laquelle elle n'a pas de résultats communiqués                  Pas de preuve observée</p>
Objectif 1.6	L'expression de la personne est recueillie tout au long de son accompagnement. 3,34
Critère 1.6.1	<p><b>La personne accompagnée est soutenue dans son expression. Le partage de son expérience est favorisé et l'expression de ses préférences prise en compte.</b> 3,67</p> <p>EE : La personne accompagnée est soutenue dans son expression. 4</p> <p>EE : La personne accompagnée partage son expérience. 3,33</p> <p>EE : Ses préférences sont prises en compte. 3,67</p>
Critère 1.6.2	<p><b>Les professionnels facilitent l'expression de la personne accompagnée grâce à l'utilisation de moyens et outils adaptés.</b> 3,84</p> <p>EE : Les professionnels facilitent l'expression de la personne accompagnée. 3,67</p> <p>EE : Les professionnels utilisent des moyens et outils qui facilitent leur expression. 4</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i>                  PAP du 04/11/2024 p 7                  Echanges fréquents au quotidien avec AT1 très prolixe en discussions et de communication. Echanges de mails ou SMS, Mobisap avec la responsable d'agence. Projet d'accompagnement d'AT1                  Projet d'Accompagnement Personnalisé du 08/01/2025 p 7</p>
Critère 1.6.3	<p><b>Les professionnels analysent le recueil de l'expression de la personne accompagnée et en tirent les enseignements.</b> 2,5</p> <p>EE : Les professionnels analysent le recueil de l'expression de la personne accompagnée. 3</p> <p>EE : Le cas échéant, les professionnels apportent les adaptations nécessaires à l'accompagnement. 2</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i>                  Cahier de liaison non observé                  Transmissions faites par SMS, mails, rencontres en agence avec responsable.                  Application Mobisap planning du 23/06/2025                  PAP du 08/01/2025                  Planning 05/2025</p>

Objectif 1.7	La personne accompagnée exprime son choix de manière éclairée.	3,21
Critère 1.7.1	<b>La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer son consentement éclairé, grâce à une information claire et des moyens adaptés.</b>	<b>3,84</b>
	EE : La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer son consentement éclairé.	3,67
	EE : La personne accompagnée reçoit des explications claires et adaptées, nécessaires à sa compréhension.	4
Critère 1.7.2	<b>Les professionnels recherchent l'adhésion de la personne accompagnée, grâce à une information claire et des moyens adaptés.</b>	<b>3</b>
	EE : Les professionnels recherchent l'adhésion de la personne accompagnée.	3
	EE : Les professionnels apportent à la personne accompagnée des explications claires et adaptées, nécessaires à sa compréhension.	3
	<i>Eléments de preuve :</i> Cahier de liaison non observée Dans les échanges au quotidien avec la personne sur les actions et tâches à réaliser et si non en informant le cadre des refus éventuels ou de modifications substantielles. Procédure en place sur la posture, l'écoute des attentes de la personne (PRV1-2502) Posture professionnelle (02/2025) Cahier de liaison observé	
Critère 1.7.3	<b>Les professionnels réinterrogent le refus de la personne tout au long de son accompagnement et recherchent des alternatives avec elle.</b>	<b>3</b>
	EE : Les professionnels réinterrogent le refus de la personne tout au long de son accompagnement.	3
	EE : Les professionnels recherchent des alternatives avec la personne accompagnée.	3
	<i>Eléments de preuve :</i> Pas de preuve observée Refus de la part d'AT1 de prendre une navette pour se rendre en ville. Refus réinterrogé par responsable d'agence informé par le professionnel des risques de déplacements de manière autonome. . Posture professionnelle (02/2025) Gestion des événements indésirables et réclamations (15/04/25) Cahier de liaison observé	
Critère 1.7.4	<b>Les professionnels assurent la traçabilité du consentement ou du refus exprimé par la personne accompagnée.</b>	<b>3</b>
	EE : Les professionnels formalisent le consentement/refus de la personne accompagnée dans son dossier.	3
	EE : Les professionnels partagent l'information du consentement/refus de la personne accompagnée.	3
	<i>Eléments de preuve :</i> PAP du 04/11/2024 DIPC du 04/11/2024 La formalisation n'est pas connue du professionnel sur le consentement ou refus mais le consentement et refus est constamment interrogé auprès de bénéficiaire. Transmission sur cahier de liaison observé. PAP; Procédure posture professionnelle Posture professionnelle (02/2025) Cahier de liaison observé	

Objectif 1.8	La personne accompagnée participe à la vie sociale.	2,13
Critère 1.8.1	<b>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.</b>	<b>3,17</b>
	EE : La personne accompagnée a la possibilité de maintenir ses liens sociaux existants dans et hors l'établissement ou le service.	3,33
	EE : La personne accompagnée a la possibilité de créer de nouveaux liens sociaux dans et hors l'établissement ou le service.	3
Critère 1.8.2	<b>La personne peut s'investir dans la vie sociale et culturelle et participer à des événements sur le territoire grâce à un accompagnement adapté.</b>	<b>2,33</b>
	EE : La personne accompagnée est encouragée à s'investir dans la vie sociale et culturelle et participer à des événements sur le territoire.	3
	EE : Sa participation est facilitée grâce à un accompagnement adapté.	1
	EE : La personne accompagnée reçoit des informations lui permettant de faire des choix de participation à la vie sociale et culturelle du territoire.	3
	<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i>	
	Pas d'accompagnement adapté nécessaire pour AT1 qui est très autonome dans ses déplacements et participation à la vie sociale et culturelle	
	AT2 : La personne ne souhaite pas participer	
Critère 1.8.3	<b>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.</b>	<b>1,67</b>
	EE : Les professionnels informent la personne accompagnée sur l'offre d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs.	1,67
	EE : Les professionnels recueillent les attentes de la personne accompagnée sur sa participation à la vie sportive, socio-culturelle et aux loisirs.	1,67
	EE : Les professionnels respectent les choix de la personne accompagnée sur sa participation à la vie sportive, socio-culturelle et aux loisirs.	1,67
	<i>Eléments de preuve :</i>	
	Pas de preuve observée	
	Documentation fournie par le professionnel sur les activités proposées par la région.	
	Documentation Municipale sur activités locales. Handibus proposé pour éviter les déplacements seul en fauteuil électrique	
	Pas de preuves observées	
Critère 1.8.4	<b>Les professionnels identifient et mobilisent les ressources et moyens nécessaires à la mise en place d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs.</b>	<b>2,5</b>
	EE : Les professionnels identifient les ressources et moyens nécessaires à la mise en place d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs.	3
	EE : Les professionnels mobilisent ces ressources au bénéfice de la personne accompagnée.	2
		<i>Eléments de preuve :</i>
	Documentation fournie par le professionnel sur les activités proposées par la région. Information transmise sur moyen de déplacement (Handibus)! Actualisation du PAP le 18/06/25 P12 du projet sur objectif et échéance à moyen terme.	
	<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i>	

	AT1 : Pas de besoin AT2 : Pas d'activités pour la bénéficiaire.	
Critère 1.8.5	<p><b>Les professionnels encouragent le recours à la pair-aidance et autres dispositifs facilitant l'entraide entre les personnes accompagnées.</b></p> EE : Les professionnels encouragent le recours à la pair-aidance. EE : Les professionnels facilitent l'entraide entre les personnes accompagnées. <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i>                  Pas de preuve observée                  Un concept pas formalisé ou utilisé de manière informelle. Aucune preuve d'échanges tracés à ce sujet                  Pas de preuves observées</p>	1  1 1
Objectif 1.9	La personne accompagnée exerce sa citoyenneté et/ou bénéficie d'une éducation à la citoyenneté.	2,25
Critère 1.9.1	<p><b>La personne est accompagnée selon ses besoins et ses souhaits dans sa participation à la vie citoyenne.</b></p> EE : La personne est accompagnée dans sa participation à la vie citoyenne au regard de ses besoins et souhaits. EE : La personne accompagnée bénéficie des informations utiles à l'exercice de la vie citoyenne.	3,33 3,33 3,33
Critère 1.9.2	<p><b>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.</b></p> EE : Les professionnels facilitent l'exercice de la citoyenneté de la personne accompagnée grâce à la mobilisation de moyens et d'outils adaptés. EE : Les professionnels proposent à la personne accompagnée une éducation à la citoyenneté. <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i>                  DIPC du 04/11/2024                  PAP du 04/11/2024                  Le professionnel déclare qu'AT1 ne manifeste aucun souhait sur une quelconque participation citoyenne de quelque nature que ce soit. Les échanges à ce sujet demeurent très informels et ne font l'objet d'aucune lisibilité.                  Pas de preuves observées</p> <hr/> <p><i>Éléments justificatifs si cotation « NC » :</i>                  AT1 : Le PAP n'identifie pas de besoin en la matière.</p>	1,17  1,33 1
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	2,87
Objectif 1.10	La personne est actrice de la personnalisation de son projet d'accompagnement.	3,17
Critère 1.10.1	<p><b>La personne exprime ses attentes sur son projet d'accompagnement.</b></p> EE : La personne est sollicitée pour exprimer ses attentes sur son projet d'accompagnement.	4 4

Critère 1.10.2	<p><b>La personne avec son entourage et les professionnels en équipe, coconstruisent le projet d'accompagnement.</b></p> <p>EE : La personne et les professionnels en équipe, élaborent conjointement le projet d'accompagnement.</p> <p>EE : L'entourage est associé, selon les souhaits de la personne, à la coconstruction de son projet d'accompagnement.</p>	<p><b>3,84</b></p> <p>4</p> <p>3,67</p>
Critère 1.10.3	<p><b>Les professionnels évaluent les besoins de la personne pour construire son projet d'accompagnement en utilisant des outils d'évaluations validés.</b></p> <p>EE : Les professionnels évaluent les besoins de la personne pour élaborer son projet d'accompagnement.</p> <p>EE : Les professionnels utilisent des outils validés pour l'évaluation de ses besoins.</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i>                  PAP du 04/11/2024                  Les professionnels co construisent avec la personne le Projet d'accompagnement au travers du Questionnaire intégré au PPA. Réalisé par le responsable d'agence le 18/06/25.                  PAP du 03/01/2025</p>	<p><b>3,67</b></p> <p>3,67</p> <p>3,67</p>
Critère 1.10.4	<p><b>Les professionnels coconstruisent avec la personne et son entourage son projet d'accompagnement.</b></p> <p>EE : Les professionnels coconstruisent le projet d'accompagnement avec la personne.</p> <p>EE : Les professionnels associent son entourage selon les souhaits de la personne accompagnée.</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i>                  PAP du 04/11/2024                  Le professionnel nous rappelle les éléments qui contractualisent le projet d'accompagnement. La construction est réalisé par le responsable d'agence au domicile de la personne. (PAP du 18/06)                  PAP du 03/01/2025</p>	<p><b>2,5</b></p> <p>3</p> <p>2</p>
Critère 1.10.5	<p><b>Les professionnels mobilisent les ressources internes et/ou externes et les outils pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement de la personne.</b></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.</p> <p>EE : Les professionnels mobilisent les outils nécessaires à la mise en œuvre du projet d'accompagnement.</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i>                  PAP du 04/11/2024                  Le professionnel utilise les ressources internes avec notamment la responsable d'agence qui assure la gestion des besoins et les transmet si necessiare à l'accompagnant                  PAP du 03/01/2025</p>	<p><b>2,17</b></p> <p>1,33</p> <p>3</p>

	<p><b>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.</b></p> <p>EE : Les professionnels formalisent le projet d'accompagnement de la personne et ses mises à jour.</p> <p>EE : Les professionnels réévaluent avec la personne son projet d'accompagnement dès que nécessaire et au minimum une fois par an.</p>	<p><b>2,84</b></p> <p>3,67</p> <p>2</p>
Critère 1.10.6	<p><i>Éléments de preuve :</i>                  PAP du 04/11/2024                  La formalisation du PAP est effectuée le jour de la rencontre responsable d'agence avec le bénéficiaire (18/06/25)                  PAP du 03/01/2025</p> <hr/> <p><i>Éléments justificatifs si cotation « NC » :</i>                  AT1 : première année                  AT2 : En cours de première année.</p>	
Objectif 1.11	L'entourage est associé dans l'accompagnement de la personne.	2,56
Critère 1.11.1	<p><b>La personne définit avec les professionnels la place de son entourage dans son accompagnement.</b></p> <p>EE : La personne décide de la place de son entourage dans son accompagnement.</p> <p>EE : Le choix fait par la personne accompagnée, sur la place donnée à son entourage, est respecté.</p>	<p><b>4</b></p> <p>4</p> <p>4</p>
Critère 1.11.2	<p><b>Les professionnels informent, orientent et/ou accompagnent l'entourage vers les dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants.</b></p> <p>EE : Les professionnels connaissent les dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants pour l'entourage.</p> <p>EE : Les professionnels informent l'entourage des dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants.</p> <p>EE : Les professionnels orientent et/ou accompagnent l'entourage vers les dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants.</p> <p><i>Éléments de preuve :</i>                  Pas de preuve observée                  Le professionnel peut suggérer à l'aidant ou l'entourage des solutions par une prise en charge augmentée de la personne pour soulager l'aidant, ou de s'adresser à des ressources externes: services, lieux ou structures de répit...                  Pas de preuve observée</p> <hr/> <p><i>Éléments justificatifs si cotation « NC » :</i>                  AT1 : A ce jour pas de besoin identifié                  Le professionnel déclare qu'il n'y a pas eu d'accompagnement ou d'orientation spécifique concernant l'entourage d'AT1.</p>	<p><b>1,11</b></p> <p>1,33</p> <p>1</p> <p>1</p>
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	3,49
Objectif 1.12	La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant son autonomie.	3,39

Critère 1.12.1	<p><b>La personne accompagnée exprime régulièrement ses attentes sur les mesures d'aide et de soutien souhaitées pour favoriser ou préserver son autonomie.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <p>EE : La personne accompagnée exprime ses attentes sur les mesures d'aide et de soutien souhaitées pour favoriser son autonomie. <span style="float: right;">4</span></p> <p>EE : La personne accompagnée est régulièrement sollicitée pour exprimer ses attentes en vue de préserver son autonomie. <span style="float: right;">4</span></p>
Critère 1.12.2	<p><b>Les professionnels évaluent régulièrement les besoins de la personne accompagnée pour favoriser ou préserver son autonomie.</b> <span style="float: right;"><b>2,84</b></span></p> <p>EE : Les professionnels évaluent les besoins d'accompagnement de la personne pour favoriser son autonomie. <span style="float: right;">3,67</span></p> <p>EE : Les professionnels réévaluent régulièrement les besoins d'accompagnement de la personne pour préserver son autonomie. <span style="float: right;">2</span></p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i>                  PAP du 04/11/2024                  Le professionnel déclare: "Les contacts réguliers et quotidiens nous alertent sur les éléments de perte de l'autonomie. Les Informations sont transmises par téléphone ou mails auprès de la responsable. Communication avec le SSIAD par mémos et selon les échanges lors des rencontres ponctuelles avec les professionnels de santé                  PAP du 03/01/2025</p> <hr/> <p><i>Éléments justificatifs si cotation « NC » :</i>                  AT1 : Première année                  AT2 : Première année</p>
Critère 1.12.3	<p><b>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.</b> <span style="float: right;"><b>3,33</b></span></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. <span style="float: right;">3,33</span></p> <p>EE : Les professionnels repèrent de manière précoce les risques de perte d'autonomie et d'isolement social de la personne accompagnée. <span style="float: right;">3,33</span></p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i>                  PAP du 04/11/2024                  En cas de repérage le professionnel informe le responsable d'agence de la situation qui contacte l'aidant ou l'entourage /et le medecin référent. La connaissance de la personne et la regularité des rencontres (présence midi et soir 7/7) permet le repérage précoce de signes de perte d'autonomie. Projet personnalisé insiste sur le maintien de l'autonomie (objectifs PAP au 18/06/25)                  PAP du 03/01/2025</p>
Objectif 1.13	<p>La personne est accompagnée pour accéder ou se maintenir dans son logement ou son hébergement. <span style="float: right;">3,58</span></p>
Critère 1.13.1	<p><b>La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer ses attentes en matière de logement ou d'hébergement.</b> <span style="float: right;"><b>3</b></span></p> <p>EE : La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer ses attentes en matière de logement ou d'hébergement. <span style="float: right;">2</span></p> <p>EE : Les attentes formulées par la personne accompagnée sont prises en compte. <span style="float: right;">4</span></p> <hr/> <p><i>Éléments justificatifs si cotation « NC » :</i></p>

	<p>Ne se pose pas pour le moment pour AT1 . Pas évoqué dans les besoins auprès du service. Domicile personnel qui convient tout a fait. AT2 : Pas de besoin</p>	
Critère 1.13.2	<p><b>La personne est accompagnée dans ses démarches pour accéder ou se maintenir dans son logement ou hébergement.</b></p> <p>EE : La personne accompagnée est informée ou conseillée dans ses démarches relatives à son logement ou hébergement.</p> <p>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.</p> <hr/> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> Ne se pose pas pour le moment pour AT1 . Pas évoqué dans les besoins auprès du service. Domicile personnel qui convient tout a fait. AT2 : Pas de besoin</p>	<p><b>3,75</b></p> <p>3,5</p> <p>4</p>
Critère 1.13.3	<p><b>Les professionnels accompagnent la personne dans sa recherche de logement ou d'hébergement adapté à ses besoins et attentes.</b></p> <p>EE : Les professionnels prennent en compte les besoins et attentes exprimés par la personne accompagnée dans sa recherche de logement ou d'hébergement.</p> <p>EE : Les professionnels adaptent l'accompagnement de la personne pour sa recherche de logement ou d'hébergement.</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i> PAP du 04/11/2024 Déménagement en cours de préparation avec déplacement sur une autre commune. Le professionnel continue le projet en cours avec le service</p> <hr/> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> AT1 : Pas de besoin AT2 : Pas de besoin exprimé</p>	<p><b>4</b></p> <p>4</p> <p>4</p>
Thématique	Accompagnement à la santé	2,54
Objectif 1.14	La personne bénéficie d'un accompagnement en matière de prévention et d'éducation à la santé.	2,52
Critère 1.14.1	<p><b>La personne accompagnée participe à la définition de ses besoins en matière de prévention et d'éducation à la santé.</b></p> <p>EE : La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer ses attentes en matière de prévention en santé.</p> <p>EE : La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer ses attentes en matière d'éducation à la santé.</p> <hr/> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> AT2 : Pas de besoin</p>	<p><b>4</b></p> <p>4</p> <p>4</p>
	<p><b>Les professionnels évaluent les besoins de la personne accompagnée en matière de prévention et d'éducation à la santé.</b></p> <p>EE : Les professionnels évaluent les besoins de la personne accompagnée en matière de prévention en santé.</p> <p>EE : Les professionnels évaluent les besoins de la personne accompagnée en matière d'éducation à la santé.</p>	<p><b>1,75</b></p> <p>2</p> <p>1,5</p>

<p>Critère 1.14.2</p>	<p><i>Eléments de preuve :</i>                  PAP du 04/11//2024                  Evaluation réalisée lors de l'élaboration du PAP et questionnaire (18/06/25 P 7 à P12). Le professionnel n'est pas mandaté ni habilité à évaluer les besoins en santé mais reste en éveil sur les besoins exprimés ou dégradation de santé constaté. Contact et informations au personnel du SSIAD intervenant auprès d'AT1                  PAP du 03/01/2025</p> <hr/> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i>                  Le professionnel n'est pas habilité à évalué les besoins en matière d'éducation en santé qui est confiée aux professionnels de santé</p>
<p>Critère 1.14.3</p>	<p><b>Les professionnels orientent vers et/ou mettent en œuvre un programme de prévention et d'éducation à la santé adapté à la personne accompagnée.</b> <span style="float: right;"><b>3</b></span></p> <p>EE : Les professionnels mettent en œuvre un programme de prévention et d'éducation à la santé adapté à la personne accompagnée. <span style="float: right;">3</span></p> <p>EE : Les professionnels orientent la personne accompagnée vers un programme de prévention et d'éducation à la santé. <span style="float: right;">3</span></p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i>                  Pas dans les attributions du professionnel qui transmet les éventuels besoins constatés ou modifications souhaitées auprès de la responsable d'agence. Les transmissions sont orales ou par sms ou cahier de liaison.</p> <hr/> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i>                  AT1 : Pas géré par le SAAD                  AT2 : Pas de besoin</p>
<p>Critère 1.14.4</p>	<p><b>Les professionnels facilitent la compréhension des messages de prévention et d'éducation à la santé de la personne accompagnée.</b> <span style="float: right;"><b>N.C</b></span></p> <p>EE : Les professionnels adaptent les messages de prévention et d'éducation à la santé à la personne accompagnée. <span style="float: right;">N.C</span></p> <p>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. <span style="float: right;">N.C</span></p> <hr/> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i>                  AT1 : Pas géré par le SAAD                  Le professionnel nous déclare agir au quotidien avec son expérience, la connaissance et proximité régulière avec la personne. Suivi du PPA et objectifs P14 . Pas de nécessité d'utilisation de supports spécifique pour communiquer avec AT1 qui communique aisément.                  AT2 : Pas de besoin</p>
<p>Critère 1.14.5</p>	<p><b>Les professionnels organisent l'accompagnement et/ou accompagnent la personne lors des dépistages et des soins de prévention.</b> <span style="float: right;"><b>N.C</b></span></p> <p>EE : Les professionnels organisent l'accompagnement de la personne lors des dépistages et des soins de prévention. <span style="float: right;">N.C</span></p> <p>EE : Les professionnels accompagnent la personne lors des dépistages et des soins de prévention. <span style="float: right;">N.C</span></p> <hr/> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i>                  AT1 : Lors du début de la prestation, la bénéficiaire était déjà en lien avec un SSIAD, un médecin traitant et un spécialiste.                  Le professionnel n'est pas informé des RDV ou mesures de santé prises pour AT1. Le</p>

	professionnel n'est pas mandaté (PPA et contrat de service) pour les accompagnements en santé AT2 : Pas de besoin, autonome sur cette thématique	
Critère 1.14.6	<b>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à l'éducation à la santé.</b>	<b>1,33</b>
	EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à l'éducation à la santé.	1,33
	<hr/> <i>Eléments de preuve :</i> Pas de preuve observée Le professionnel nous déclare ne pas avoir de formation continue ou sensibilisation régulière à la prévention ou éducation à la santé mais des références selon son expérience et sa qualification (auxiliaire de vie). Pas de preuve observée	
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.	2,11
Critère 1.15.5	<b>Les professionnels identifient et/ou évaluent régulièrement les besoins en santé de la personne accompagnée.</b>	<b>1,84</b>
	EE : Les professionnels identifient et/ou évaluent les besoins spécifiques en santé de la personne accompagnée.	2,67
	EE : Les professionnels réévaluent les besoins en santé de la personne accompagnée dès que nécessaire et au minimum une fois par an.	1
	<hr/> <i>Eléments de preuve :</i> PAP du 04/11/2024 Le professionnel nous précise pour AT1 avoir pu, lorsque des Esquarres sont constatés, informer sa responsable pour une intervention ciblée du SSIAD . observations au quotidien et transmissions par téléphone, mails , sms ou oralement auprès de sa responsable PAP du 03/01/2025 p 20	
	<hr/> <i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> AT1 : Première année. AT2 : Première année.	
Critère 1.15.6	<b>Les professionnels repèrent de manière précoce les risques en santé pour la personne accompagnée et alertent les personnes-ressources.</b>	<b>2,5</b>
	EE : Les professionnels repèrent de manière précoce les risques en santé pour la personne accompagnée.	2
	EE : Les professionnels alertent les personnes-ressources en cas de risque en santé pour la personne accompagnée.	3
	<hr/> <i>Eléments de preuve :</i> PAP du 04/11/2024 Esquarres constatés, risque sur les déplacements autonome en ville en fauteuil. PAP du 03/01/2025 p 4	
	<b>Les professionnels mobilisent les expertises et partenariats du territoire, nécessaires à l'accompagnement à la santé de la personne.</b>	<b>2</b>
	EE : Les professionnels connaissent les experts et partenaires du territoire identifiés dans le cadre de l'accompagnement à la santé de la personne.	3
	EE : Les professionnels mobilisent ces experts et partenaires du territoire nécessaires	

	à l'accompagnement de la personne.	1
Critère 1.15.10	<p><i>Eléments de preuve :</i>                  PAP du 04/11/2024                  Le Kiné, les infirmiers du SSIAD et autres intervenants au domicile                  PAP du 03/01/2025 p 1</p> <hr/> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i>                  AT1 : La relation est faite par la personne de confiance et le SSIAD                  Le professionnel n'est pas mandaté (PPA et contrat de service) pour mobiliser les professionnels en santé</p>	
Objectif 1.16	La personne accompagnée bénéficie d'une prise en charge de ses douleurs.	2,98
Critère 1.16.1	<p><b>La personne s'exprime sur la manière dont sont prises en charge ses douleurs tout au long de son accompagnement.</b></p> <p>EE : La personne exprime ses douleurs tout au long de son accompagnement. 4</p> <p>EE : La personne accompagnée estime que ses douleurs sont prises en compte. 3</p>	<b>3,5</b>
Critère 1.16.2	<p><b>Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement et tracent les douleurs de la personne accompagnée selon des modalités adaptées.</b></p> <p>EE : Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement les douleurs de la personne accompagnée. 3</p> <p>EE : Les professionnels connaissent les manifestations habituelles d'expression des douleurs de la personne accompagnée. 3,33</p> <p>EE : Les professionnels utilisent des moyens et outils adaptés pour évaluer ces douleurs. 1,67</p> <p>EE : Les professionnels assurent la traçabilité de ces repérages et/ou évaluations dans le dossier de la personne accompagnée. 2,33</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i>                  Pas de preuve observée                  Connaissance par le dialogue avec AT1 qui le dit, en fait part. Connaissance initiale dans le questionnaire d'élaboration du PAP (P12). Observations et transmissions sur cahier de liaison.                  Infos au SSIAD (post-it!)                  Cahier de liaison</p>	<b>2,58</b>
Critère 1.16.3	<p><b>Les professionnels recueillent, auprès de l'entourage, des informations sur les manifestations habituelles des douleurs chez la personne accompagnée.</b></p> <p>EE : Les professionnels sollicitent l'entourage pour faciliter le repérage des douleurs de la personne accompagnée. 3</p> <p>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. 3</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i>                  PAP du 04/11/2024                  Le professionnel nous déclare ne pas avoir de contact avec l'entourage et personne de confiance d'AT1                  Cahier de liaison</p> <hr/> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i>                  Pas de communication du professionnel avec l'entourage.</p>	<b>3</b>

	<p><b>Les professionnels alertent et/ou mobilisent tous les moyens nécessaires pour soulager la douleur de la personne accompagnée.</b> <span style="float: right;"><b>2,84</b></span></p> <p>EE : Les professionnels alertent les personnes-ressources lorsque la personne accompagnée fait part d'une douleur. <span style="float: right;">3</span></p> <p>EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour soulager la douleur de la personne accompagnée. <span style="float: right;">2,67</span></p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i>                  Pas de preuve observée                  Signalement aux infirmières (SSIAD) et à la responsable d'agence suivant le niveau de douleur constaté                  Cahier de liaison                  Plan bleu épidémie p2                  Protocole circuit du médicament</p>
Thématique	Continuité et fluidité des parcours <span style="float: right;">3,21</span>
Objectif 1.17	La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant la continuité et la fluidité de son parcours. <span style="float: right;">3,21</span>
	<p><b>La personne est accompagnée pour prévenir les situations de transition ou de rupture dans son parcours.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <p>EE : La personne est accompagnée pour prévenir les situations de transition ou de rupture dans son parcours. <span style="float: right;">4</span></p> <hr/> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i>                  AT2 : Pas de situation de rupture depuis le début.</p>
	<p><b>Les professionnels accompagnent la personne et mobilisent les partenariats nécessaires en cas de situation de rupture concernant son parcours.</b> <span style="float: right;"><b>3,33</b></span></p> <p>EE : Les professionnels savent identifier les situations de rupture concernant le parcours de la personne accompagnée. <span style="float: right;">2</span></p> <p>EE : Les professionnels accompagnent la personne en cas de situation de rupture dans son parcours. <span style="float: right;">4</span></p> <p>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. <span style="float: right;">4</span></p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i>                  Pas de preuve abordée                  le professionnel nous indique que l'identification est liée à la proximité établie avec la personne et que tout comportement inhabituel, saute d'humeur, deni peuvent constituer des indicateurs de rupture. La rupture est aussi constatée par la fin du mandat souhaitée par la personne ou son entourage cessation des accompagnements. Pour AT1 la situation de déménagement engagée par la personne et son entourage a nécessité la coordination des parties prenantes: professionnels de santé (SSIAD, Kinésithérapeute, service social, entourage et personne accompagnée). Ceci a permis d'assurer une continuité des accompagnements sur un nouveau domicile</p> <hr/> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i>                  AT1 : Pas de situation de rupture                  AT2 : Pas de situation de rupture depuis le début.</p>
	<p><b>Les professionnels apportent leur(s) expertise(s) en soutien d'autres</b></p>

Critère 1.17.3	<b>Intervenants dans l'accompagnement de la personne.</b>	<b>2,84</b>
	EE : Les professionnels connaissent les intervenants impliqués dans l'accompagnement de la personne.	3
	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.	2,67
	<i>Eléments de preuve :</i>	
	Cahier de liaison non observé	
	PAP du 04/11/2024	
	Pour AT1 les professionnels intervenants : SSIAD, Kinésithérapeute,. Notes diverses (post-it) en matière de communication auprès des professionnels de santé.	
	Application Mobisap / cahier des charges	
	Cahier de liaison	
Critère 1.17.4	<b>Les professionnels participent aux réunions de coordinations (médico-psycho-sociales) nécessaires à l'accompagnement de la personne.</b>	<b>2,67</b>
	EE : Les professionnels ont identifié les différents réseaux de coordination globale (médico-psycho-sociales), adaptés à l'accompagnement de la personne.	3
	EE : Les professionnels participent aux réunions de coordination interdisciplinaires nécessaires à la continuité et à la fluidité de l'accompagnement de la personne.	2,33
	<i>Eléments de preuve :</i>	
	Application Mobisap / numéro infirmière	
	Cahier de liaison non observé	
	Le professionnel connaît les intervenants et déclare sa participation au suivi global de la personne. Sentiment apparent de constituer une équipe en réseau. Pas de participation à des réunions de coordination	
	Application Mobisap / cahier des charges	
	Cahier de liaison	
Chapitre 2	Les professionnels	3,44
Thématique	Bienveillance et éthique	2,75
Objectif 2.1	Les professionnels contribuent aux questionnements éthiques.	2,75
Critère 2.1.1	<b>Les professionnels identifient en équipe les questionnements éthiques propres à la personne accompagnée.</b>	<b>4</b>
	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>	
	La responsable d'agence est la référente bienveillance et éthique. Echanges avec les partenaires en place dans l'accompagnement au travers des situations rencontrées et des questionnements. Réunion du 13/06/25 en équipe . Charte de la bienveillance. Livret d'accueil de salarié. Procédure Posture professionnelle, agir contre la maltraitance	

Critère 2.1.2	<p><b>Les professionnels associent la personne et son entourage, aux questionnements éthiques, liés à son accompagnement.</b> <span style="float: right;"><b>2</b></span></p> <p>EE : Les professionnels associent la personne et son entourage aux réflexions éthiques liées à son accompagnement. <span style="float: right;">2</span></p> <p>EE : Les professionnels profitent de ces moments de partage pour réinterroger leurs pratiques. <span style="float: right;">2</span></p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Ex de AT1 sur des addictions. Partage en équipe et avec responsable d'agence lors de Réunions de service (13/06/25). Echanges avec l'entourage lorsque cela est possible</p>
Critère 2.1.3	<p><b>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au questionnement éthique.</b> <span style="float: right;"><b>3</b></span></p> <p>EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au questionnement éthique. <span style="float: right;">3</span></p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Des sensibilisations existent au travers des réunions d'équipe et des documents transmis: réunions d'équipe et comptes rendus du 16/06 : Ethique professionnelle (l'ethique c'est quoi?)</p>
Critère 2.1.4	<p><b>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.</b> <span style="float: right;"><b>2</b></span></p> <p>EE : L'ESSMS organise le questionnement éthique en associant l'ensemble des acteurs (personne accompagnée, professionnels, partenaires). <span style="float: right;">3</span></p> <p>EE : L'ESSMS participe à des instances de réflexion éthiques sur son territoire. <span style="float: right;">1</span></p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>L'organisation éthique se fait par l'intermédiaire de 3 niveaux Interne (réunions d'équipe du 16:06:25), gestion du stress et des émotions (04.25)</p>
Thématique	Droits de la personne accompagnée <span style="float: right;">3,58</span>
Objectif 2.2	Les professionnels favorisent l'exercice des droits fondamentaux et des libertés individuelles de la personne accompagnée. <span style="float: right;">3,58</span>
Critère 2.2.2 (Impératif)	<p><b>Les professionnels respectent la dignité et l'intégrité de la personne accompagnée.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <p>EE : Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la dignité et de l'intégrité. <span style="float: right;">4</span></p> <p>EE : Les professionnels partagent entre eux ces pratiques. <span style="float: right;">4</span></p> <p>EE : Les professionnels mettent en œuvre ces bonnes pratiques. <span style="float: right;">4</span></p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Procedure liée à la charte des droits et libertés, outils de la loi 2002, charte de la bientraitance, réunions de service du 13/06/25: Respect de la "dignité et de l'intégrité". Projet de service P7, 8, 31</p>
Critère 2.2.3	<p><b>Les professionnels respectent la vie privée et l'intimité de la personne accompagnée.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <p>EE : Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la vie privée et de l'intimité de la personne accompagnée. <span style="float: right;">4</span></p>

(Impératif)	<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>Eléments de preuve :</i></p> <p>Procédure liée à la charte des droits et libertés, outils de la loi 2002. Réunion du 13/06/25 et CR: Respect de la "vie privée et de l'intimité". Projet de service P7, 26</p>
Critère 2.2.4 (Impératif)	<p><b>Les professionnels respectent la liberté d'opinion, les croyances et la vie spirituelle de la personne accompagnée.</b> 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>Eléments de preuve :</i></p> <p>Respect des pratiques religieuses, des pratiques particulières. Procédures dans livret des salariés. Réunion de service du 16/06/25:"Respect des opinions, croyances et vie de la vie spirituelle".</p>
Critère 2.2.5 (Impératif)	<p><b>Les professionnels respectent le droit à l'image de la personne accompagnée.</b> 2,5</p> <p>EE : Les professionnels recueillent le choix de la personne accompagnée sur son droit à l'image. 2</p> <p>EE : Les professionnels respectent le choix exprimé par la personne accompagnée sur son droit à l'image. 3</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Un document cadre ( "droit à l'image") est établi lors de l'admission dans le service et signé par la personne. Le document est annexé au dossier de la personne.</p>
Critère 2.2.6 (Impératif)	<p><b>L'ESSMS favorise l'exercice des droits et libertés de la personne accompagnée.</b> 3</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. 3</p> <p>EE : L'ESSMS met à disposition des outils (ou autres leviers mobilisables) permettant la mise en œuvre de ces pratiques. 3</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Définit dans la charte des droits et libertés dans le livret d'accueil P13. Rappel dans le Règlement de fonctionnement P1 à 3. Organisation qui garantit les droits au travers de la rencontre d'admission dans le service avec la responsable d'agence. VAD qui précise les éléments du PAP, Personne de confiance . Consentement éclairé du bénéficiaire. Enquête de satisfaction annuelle. Procédures en place (accueil, bientraitance, lutte contre la maltraitance. Formations des salariés (bientraitance et sécurité planifié et réalisé 02/24, droits à l'accès aux soins 08/24, droit à l'image généraliste et non conforme.</p>
Critère 2.2.7 (Impératif)	<p><b>L'ESSMS garantit la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée.</b> 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. 4</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>

	<p><i>Eléments de preuve :</i>          Progisap logiciel métier (sécurisé) pour la gouvernance et mobisap pour les professionnels avec accès limités. Projet de services P7 (respect des 7 Catégories, P27 (sécur du numérique) Attestation de vérification d'aptitude prestation Ségur. Formation sur la communication professionnelle (Greta/règles de confidentialité et de partage).</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	<p><b>Les professionnels favorisent la préservation et le développement des relations sociales et affectives de la personne accompagnée.</b></p> <p>EE : Les professionnels favorisent la préservation des relations sociales et affectives de la personne accompagnée.</p> <p>EE : Les professionnels favorisent le développement des relations sociales et affectives de la personne accompagnée.</p>	4
	<p><i>Eléments de preuve :</i>          Entretien à l'élaboration du PAP qui précise lors de l'entretien d'admission les attentes et besoins de la personne ainsi que les objectifs à atteindre. A disposition des bénéficiaires, responsable d'agence, référent opérationnel. Le PAP dans la prise en compte des éléments constituant les liens sociaux et familiaux de la personne (Paragraphe vie sociale, loisirs et plaisirs P13. Le PA en précise les objectifs déclinés à court, moyen et long terme. Projet de service P5,7.</p>	
Critère 2.3.2	<p><b>Les professionnels soutiennent et/ou orientent la personne accompagnée pour accéder aux services et dispositifs de droit commun.</b></p> <p>EE : Les professionnels identifient les besoins d'aide ou d'accompagnement de la personne, pour accéder aux services et dispositifs de droit commun.</p> <p>EE : Les professionnels soutiennent et/ou orientent la personne accompagnée dans leurs démarches.</p>	4
	<p><i>Eléments de preuve :</i>          Entretien d'élaboration du PAP et questionnaire . Le projet est à disposition des bénéficiaires, de la responsable d'agence, du référent opérationnel. Les objectifs de l'accompagnement intègrent l'orientation des personnes vers les dispositifs de droits communs en terme de soutien, d'accompagnement. Projet de service P28 "partenariats"</p>	
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	3,72
Objectif 2.4	Les professionnels adaptent avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques auxquels elle est confrontée.	3,72
Critère 2.4.2	<p><b>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés aux addictions et conduites à risques auxquels la personne est confrontée.</b></p> <p>EE : Les professionnels évaluent les risques liés aux addictions et conduites à risques pour la personne accompagnée.</p> <p>EE : Les professionnels coconstruisent en équipe et avec la personne, son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés.</p> <p>EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques.</p>	4
	<p><i>Eléments de preuve :</i>          Entretien d'élaboration du PAP (Questionnaire: Usages, habitudes de vie, alimentation..) Le cahier des charges de l'accompagnement (ref: PAP) A disposition des bénéficiaires, responsable</p>	

	d'agence, référent opérationnel. Rdv de réévaluation pour modification du PAP. Co construction du Projet en présence du bénéficiaire et de son entourage s'il le souhaite. Les ressources internes (accompagnants et cahier des charges établi), ressources externes (SSIAD?Kinésithérapeute, médecin traitant...).Plan de gestion des risques (PR-V1 2504). Projet de service P13,	
Critère 2.4.3	<p><b>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés aux chutes auxquels la personne est confrontée.</b></p> <p>EE : Les professionnels évaluent les risques de chutes de la personne accompagnée.</p> <p>EE : Les professionnels coconstruisent, en équipe et avec la personne, son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés.</p> <p>EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques.</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Les professionnels déclarent faire le signalement du risque au bénéficiaire puis au responsable d'agence pour proposition de limiter le risque. Les conseils et amélioration sur l'environnement sont élaborés selon la volonté et l'accord du bénéficiaire. (retrait des tapis, objets encombrants, aménagement de la salle de bain, téléassistance en cas de chutes...). Une orientation vers des personnes ou services ressources (aides financières, artisans conseils , entrprises, fournisseur de matériel médicalisé...). Plan de gestion des risques ( consignes PR-V1 2504 P5) , cahier des charges de l'accompagnant, livret du salarié.</p>	<p><b>4</b></p> <p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>
Critère 2.4.4	<p><b>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de dénutrition, malnutrition et/ou des troubles de la déglutition auxquels la personne est confrontée.</b></p> <p>EE : Les professionnels évaluent les risques de dénutrition, de malnutrition et/ou de troubles de la déglutition pour la personne accompagnée.</p> <p>EE : Les professionnels coconstruisent en équipe et avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés.</p> <p>EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques.</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>DIPC. Questionnaire lors de l'accueil et élaboration du PAP. Projet de service P4,22,26. Signalement du risque au bénéficiaire puis au responsable d'agence, à l'entourage, aux professionnels de santé intervenants à domicile</p>	<p><b>3,33</b></p> <p>4</p> <p>3</p> <p>3</p>
Critère 2.4.5	<p><b>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés à la sexualité auxquels la personne est confrontée.</b></p> <p>EE : Les professionnels évaluent les risques liés à la sexualité pour la personne accompagnée.</p> <p>EE : Les professionnels coconstruisent en équipe et avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés.</p> <p>EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques.</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>DIPC. Questionnaire lors de l'accueil et élaboration du PAP. Projet de service P4,22,26.</p> <hr/> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i></p> <p>Les professionnels nous déclarent ne pas être confrontés à ce risque compte tenu de l'âge et des troubles de la population accompagnée.</p>	<p><b>3</b></p> <p>N.C</p> <p>3</p> <p>3</p>

<p>Critère 2.4.6</p>	<p><b>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de harcèlement ou d'abus de faiblesse auxquels la personne est confrontée.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <p>EE : Les professionnels évaluent les risques de harcèlement ou d'abus de faiblesse pour la personne accompagnée. <span style="float: right;">4</span></p> <p>EE : Les professionnels coconstruisent en équipe et avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés. <span style="float: right;">4</span></p> <p>EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques. <span style="float: right;">4</span></p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i> Signalement de maltraitance selon la procédure en place auprès de la responsable d'agence : PR-Agir contre la maltraitance-V3-2504</p>
<p>Critère 2.4.7</p>	<p><b>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de radicalisation et/ou de prosélytisme auxquels la personne est confrontée.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <p>EE : Les professionnels évaluent les risques de radicalisation et/ou de prosélytisme pour la personne accompagnée. <span style="float: right;">4</span></p> <p>EE : Les professionnels coconstruisent en équipe et avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés. <span style="float: right;">4</span></p> <p>EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques. <span style="float: right;">4</span></p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i> charte de bientraitance et de lutte contre la maltraitance.PR-Agir contre la maltraitance-V3-2504. Questionnaire PAP. Evaluation des usages et habitudes.</p>
<p>Thématique</p>	<p>Accompagnement à l'autonomie <span style="float: right;">4</span></p>
<p>Objectif 2.5</p>	<p>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement pour favoriser l'autonomie de la personne. <span style="float: right;">4</span></p>
<p>Critère 2.5.1</p>	<p><b>Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le suivi de son parcours scolaire, en étroite collaboration avec les établissements scolaires.</b> <span style="float: right;"><b>N.C</b></span></p> <p>EE : Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le suivi de son parcours scolaire. <span style="float: right;">N.C</span></p> <p>EE : Les professionnels travaillent en étroite collaboration avec les établissements scolaires. <span style="float: right;">N.C</span></p> <hr/> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> Population âgée ou souffrante de pathologies diverses qui n'est plus concernée par cette question..</p>
<p>Critère 2.5.2</p>	<p><b>Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le suivi de son parcours professionnel en lien avec les partenaires.</b> <span style="float: right;"><b>N.C</b></span></p> <p>EE : Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le suivi de son parcours professionnel. <span style="float: right;">N.C</span></p> <p>EE : Les professionnels travaillent en lien avec les partenaires. <span style="float: right;">N.C</span></p> <hr/> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> Population âgée ou souffrante de pathologies diverses qui n'est plus concernée par cette question</p>
	<p><b>Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le développement de ses compétences, la stimulation, le maintien et la</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p>

Critère 2.5.3	<b>valorisation de ses acquis/acquisitions (capacités, compétences).</b>	
	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>	
	Exemple de Bénéficiaire artiste peintre qui est valorisé et stimulé en musique et cuisine. Tracé dans le cahier de liaison de la personne Objectifs court et moyen terme du PAP	
Thématique	Accompagnement à la santé	2,34
Objectif 2.6	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement en santé mentale de la personne.	2,17
Critère 2.6.1	<b>Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement et tracent les besoins d'accompagnement en santé mentale de la personne, selon des modalités adaptées.</b>	<b>2,33</b>
	EE : Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement les besoins d'accompagnement en santé mentale de la personne.	2
	EE : Les professionnels utilisent des moyens et outils adaptés pour évaluer ces besoins d'accompagnement.	2
	EE : Les professionnels assurent la traçabilité de ces repérages et/ou évaluations dans le dossier de la personne accompagnée.	3
	<i>Eléments de preuve :</i>	
	Stimulation sur les troubles cognitifs. Horaires de repères. Maintenir les activités de stimulation. Observation des comportements, attitudes et niveau de communication, mémorisation. Démarche engagée par l'expérience professionnelle. Echanges avec les professionnels de santé (infirmières, kinésie).	
Critère 2.6.3	<b>Les professionnels alertent et/ou mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement en santé mentale de la personne.</b>	<b>2</b>
	EE : Les professionnels alertent les personnes-ressources lorsqu'ils repèrent un besoin d'accompagnement en santé mentale.	2
	EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement.	2
	<i>Eléments de preuve :</i>	
	Gestion par l'entourage ou signalement pour mise sous tutelle.	
Objectif 2.7	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement de fin de vie et du deuil de la personne.	2,5
Critère 2.7.3	<b>Les professionnels échangent en équipe pour adapter l'accompagnement au deuil vécu par la personne.</b>	<b>2</b>
	EE : Les professionnels repèrent les situations de deuil vécu par la personne accompagnée.	2
	EE : Les professionnels échangent en équipe pour adapter l'accompagnement au deuil vécu par la personne.	2
	<i>Eléments de preuve :</i>	
	Changement de comportement. Etat dépressif Perte de motivation. Information de la part de la responsable. Charte de la bientraitance. Ex de bénéficiaire ayant vécu la situation . L'équipe	

	informe la responsable RDV pris et adaptation de l'accompagnement. Beaucoup d'écoute, motivation à sortir, à reprendre "vie". Tracé sur cahier de liaison.	
Critère 2.7.4	<p><b>Les professionnels mettent en œuvre l'accompagnement de la fin de vie et/ou du deuil de la personne.</b></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> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i>                      Accompagnement structuré par l'entourage et l'accompagnant. Le responsable est informé. L'entourage est également accompagné. Exemple tracé dans les transmissions à la responsable d'agence</p>	<p>3</p> <p>3</p>
Thématique	Continuité et fluidité des parcours	3,67
Objectif 2.8	Les professionnels favorisent la continuité de l'accompagnement dans l'ESSMS.	3
Critère 2.8.1	<p><b>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.</b></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> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i>                      Déclaration et transmission des éléments au responsable d'agence avec constat et description des troubles du comportement associés. L'entourage est informé et parties prenantes (soins) de la situation. Exemple décrit et tracé dans le dossier de la personne</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>
Critère 2.8.2	<p><b>Les professionnels accompagnent les interruptions et les ruptures d'accompagnement de la personne.</b></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> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i>                      Les professionnels apportent l'exemple d'une rupture lors d'un déménagement de la personne auprès de son entourage avec maintien souhaité des accompagnantes et des actions en cours. Adaptation de la prise en charge selon la situation et l'évolution du bénéficiaire, situation tracé dans le dossier et PPA de la personne. Co construction du projet avec les différentes parties prenantes (Soins et service sociaux)</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>
Critère 2.8.3	<p><b>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.</b></p> <p>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.</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i></p>	<p>1</p> <p>1</p>

	. Pas d'éléments de preuve	
Objectif 2.9	Les professionnels facilitent la fluidité du parcours de la personne accompagnée, en coordination avec les partenaires.	4
Critère 2.9.1	<b>Les professionnels se coordonnent avec les partenaires du territoire impliqués dans le parcours de la personne accompagnée et partagent les informations nécessaires.</b>	<b>4</b>
	EE : Les professionnels connaissent les partenaires du territoire impliqués dans le parcours de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels se coordonnent avec eux.	4
	EE : Les professionnels partagent avec eux les informations nécessaires à l'accompagnement de la personne.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Des échanges informels avec les partenaires para médicaux. Rdv medecin à prendre et accompagnements (procédure soins: PR-Orientation soinsV I 25). Transmissions sur cahier de liaison et soins.	
Critère 2.9.2	<b>Les professionnels informent la personne accompagnée, et son entourage, des alternatives pour la continuité de son parcours.</b>	<b>4</b>
	EE : Les professionnels connaissent les alternatives pour assurer la continuité du parcours de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels informent la personne accompagnée et son entourage des alternatives possibles.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> La rupture peut-être de différents ordres/ La rupture pour souhait de modifier l'intervenant, l'intervention, les modalités de l'accompagnement, les taches à accomplir. Sollicitation du responsable d'agence qui adapte l'accompagnement aux besoins exprimés par la personne ou l'entourage et dresse un nouveau cahier des charges	
Critère 2.9.3	<b>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.</b>	<b>4</b>
	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.	4
	EE : Les professionnels utilisent des moyens et outils de transmission de l'information adaptés à la situation.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Cahier de liaison, Infos par SMS, Appels à la responsable. Rencontres et échanges avec la responsable en agence. Réunion mensuelle responsable-accompagnant. RDV avec l'entourage. 2lements tracés dans le dossier et PPA	
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	<p><b>Les professionnels partagent entre eux les informations nécessaires à l'accompagnement de la personne.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <p>EE : Les professionnels ont accès aux informations nécessaires à l'accompagnement de la personne. <span style="float: right;">4</span></p> <p>EE : Les professionnels partagent entre eux ces informations dans des temps dédiés. <span style="float: right;">4</span></p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i> Cahier de liaison ou appels téléphoniques au responsable d'agence. Procédure Cahier de liaison(VI. 2503 ) . Le PAP . Application Mobisap</p>
Critère 2.10.2	<p><b>Les professionnels respectent les règles de sécurisation des données, des dossiers et des accès.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <p>EE : Les professionnels connaissent les règles de sécurisation des données, des dossiers et des accès. <span style="float: right;">4</span></p> <p>EE : Les professionnels appliquent ces règles. <span style="float: right;">4</span></p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i> Logiciel PROGISAP avec codes individuels, des seuls bénéficiaires accompagnés par le professionnel.</p>
Chapitre 3	L'ESSMS <span style="float: right;">3,55</span>
Thématique	Bientraitance et éthique <span style="float: right;">3,59</span>
Objectif 3.1	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie en matière de bientraitance. <span style="float: right;">3,59</span>
Critère 3.1.1	<p><b>L'ESSMS définit sa stratégie en matière de bientraitance et en partage une définition commune avec l'ensemble des acteurs.</b> <span style="float: right;"><b>3,67</b></span></p> <p>EE : L'ESSMS définit sa stratégie en matière de bientraitance. <span style="float: right;">4</span></p> <p>EE : L'ESSMS partage une définition commune de la bientraitance avec l'ensemble des acteurs (personnes accompagnées, professionnels, partenaires). <span style="float: right;">3</span></p> <p>EE : L'ESSMS requestionne régulièrement sa stratégie en matière de bientraitance. <span style="float: right;">4</span></p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i> Projet de service 2025/2029 p 10 à 14 Charte de bientraitance Règlement de fonctionnement p4 Livret d'accueil p12 Mail d'envoi des documents aux personnels du 07/05/2025 Logiciel PROGISAP : bénéficiaire / fiche site : document de remise signé CR procedures et chartes qualités du 04/06/2025</p>
Critère 3.1.2	<p><b>L'ESSMS définit l'organisation et les modalités de déploiement de sa démarche de bientraitance et met à disposition les outils adaptés.</b> <span style="float: right;"><b>3,67</b></span></p> <p>EE : L'ESSMS définit l'organisation et les modalités de déploiement de sa démarche de bientraitance. <span style="float: right;">3</span></p> <p>EE : L'ESSMS associe l'ensemble des acteurs au déploiement de cette démarche. <span style="float: right;">4</span></p> <p>EE : L'ESSMS met à disposition des moyens et des outils permettant son déploiement. <span style="float: right;">4</span></p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i> Projet de service 2025/2029 p 25 CR procedures et chartes qualités du 04/06/2025</p>

	Mail d'information "référénte bientraitance" du 02/05/25 Procédure "agir contre la maltraitance " du 16/04/25 v3 Mail de Retour enquêtes de satisfaction du 30/04/25	
Critère 3.1.3	<p><b>L'ESSMS organise des actions de sensibilisation à la bientraitance pour tout nouvel intervenant (partenaire, bénévole,...)</b></p> <p>EE : L'ESSMS organise des actions de sensibilisation à la bientraitance pour tout nouvel intervenant (partenaire, bénévole,...).</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i>                  Procédure "accueil de salariés" du 02/2025 v1</p>	4  4
Critère 3.1.4	<p><b>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la bientraitance.</b></p> <p>EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la bientraitance.</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i>                  Proposition commerciale du 25/04/2024 pour une formation du 05/09//2024                  Procédure agir contre la maltraitance du 16/04/25                  Affichage 3977                  Charte de bientraitance et prévention des risques de maltraitance                  Convention de formation GRETA du 20/06/24                  Mail de diffusion de la BD prévention et dépistage de la maltraitance du 09/05/25                  Procédure liée à la posture professionnelle du 02/2025                  Projet de service p 13</p>	3  3
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 3.2.1	<p><b>L'ESSMS accompagne les personnes pour qu'elles puissent vivre dans des conditions matérielles et un cadre de vie respectueux de leurs droits fondamentaux.</b></p> <p>EE : L'ESSMS identifie les besoins des personnes accompagnées pour vivre dans des conditions matérielles et un cadre de vie respectueux de leurs droits fondamentaux.</p> <p>EE : L'ESSMS connaît les ressources mobilisables pour aider les personnes accompagnées dans leurs démarches.</p> <p>EE : L'ESSMS oriente ou accompagne les personnes dans leurs démarches.</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i>                  Livret d'accueil p13                  Charte des droits et liberté                  Règlement de fonctionnement p 1 et 2                  Projet de service p8                  Livret d'accueil p6 et 7                  CPOM 02/2025 p 20 et 30</p>	4  4  4  4
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	3,73
	L'ESSMS coconstruit sa stratégie d'accompagnement et son inscription dans le	

Objectif 3.4	territoire, dans une approche inclusive.	3,73
Critère 3.4.1	<b>L'ESSMS met en œuvre une approche inclusive des accompagnements proposés.</b>	<b>3,67</b>
	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.	3
	<i>Eléments de preuve :</i> Projet d'Accompagnement Personnalisé Projet de service p9 Règlement de fonctionnement p2 Mail du 01/02/2024 convention avec la CARSAT	
Critère 3.4.2	<b>L'ESSMS s'inscrit dans des partenariats pour enrichir son offre d'accompagnement au bénéfice des personnes.</b>	<b>3</b>
	EE : L'ESSMS identifie les ressources du territoire et leur capacité à intervenir au bénéfice de l'accompagnement.	3
	EE : L'ESSMS mobilise les partenaires lui permettant d'enrichir son offre d'accompagnement.	3
	<i>Eléments de preuve :</i> Observation lors de la viste Convention de la téléassistance du 25/03/25 Mail de communication sur la télésurveillance pour les bénéficiaires du Convention de partenariat avec le DAC du 01/06/2024 Convention de partenariat avec le CCAS du 02/11/2020 DRIVE / DP VAR / Plateforme de repis ONE NOTE / DP VAR / Partenaires Plaquette PAPH p3	
Critère 3.4.3	<b>L'ESSMS s'inscrit dans des projets communs avec les partenaires du territoire pour renforcer l'offre d'accompagnement.</b>	<b>4</b>
	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> Engagement membre de commission SILVER ECO du 10/03/2025	
Critère 3.4.4	<b>L'ESSMS est force de proposition et d'innovation pour améliorer la qualité des accompagnements et les modalités d'intervention.</b>	<b>4</b>
	EE : L'ESSMS s'engage dans des actions d'innovation pour améliorer la qualité des accompagnements et les modalités d'intervention.	4
	EE : L'ESSMS valorise ses actions d'innovation auprès des autorités.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Devis EZIO du 30/05/2025 Convention d'objectifs avec le CD du 26/11/2024	
	<b>L'ESSMS développe des actions d'ouverture à et sur son environnement pour</b>	

Critère 3.4.5	<p><b>favoriser les interactions et partenariats.</b> <span style="float: right;">4</span></p> <p>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. <span style="float: right;">★</span></p> <p>EE : L'ESSMS participe à des évènements sur son territoire. <span style="float: right;">4</span></p> <p>EE : L'ESSMS organise des événements ouverts à son environnement pour favoriser les interactions et partenariats. <span style="float: right;">4</span></p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Invitation du CD du 24/06/2025</p> <p>Invitation des adhérents du 09/06/2025</p> <p>Mail du CD13 de présence du 17/06/2025</p> <p>Convocation atelier aide au pilotage du 10/06/25</p> <p>Linkdin : groupe expert emploi du 03/04/2025</p> <p>Attestation sur l honneur comme membre FEDESAP du 01/11/2022</p>
Thématique	Accompagnement à l'autonomie <span style="float: right;">3,33</span>
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. <span style="float: right;">3,33</span>
Critère 3.5.1	<p><b>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.</b> <span style="float: right;">4</span></p> <p>EE : L'ESSMS définit sa stratégie de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées.? <span style="float: right;">4</span></p> <p>EE : L'ESSMS communique sur les modalités de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées. <span style="float: right;">4</span></p> <p>EE : L'ESSMS actualise sa stratégie autant que nécessaire. <span style="float: right;">4</span></p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Projet de service p 5-10-11-14</p> <p>Livret d'accueil p12</p> <p>Projet d'Accompagnement Personnalisé</p> <p>Procedure : cahier de liaison du 03/2025</p> <p>Procédure : posture professionnelle du 02/2025</p> <p>CR procedures et charte qualité du 04/06/25</p> <p>Projet de service p 6-9</p> <p>Mail du 26/03/25 sur le rappel des procedures</p> <p>CPOM objectif 6 p 30 à 32</p> <p>Procedure plan de gestion des risques du 04/2025</p> <p>Plan d'Amélioration Qualité 2025/2029 du 06/2025 v7</p>
Critère 3.5.2	<p><b>Les professionnels mettent en œuvre les actions de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées.</b> <span style="float: right;">3</span></p> <p>EE : Les professionnels savent identifier les situations de risque de perte d'autonomie et d'isolement des personnes accompagnées. <span style="float: right;">4</span></p> <p>EE : Les professionnels mobilisent les moyens nécessaires mis à leur disposition. <span style="float: right;">2</span></p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Plan de gestion des risques du 04/2025 p 5</p> <p>Procédure posture professionnelle du 02/2025</p> <p>Application Mobisap : planning mensuel</p>

	Planning hebdomadaire d'interventions du PAP	
Critère 3.5.3	<b>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.</b>	<b>3</b>
	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 du 2/06/2025 Procédure de postures professionnelles du 02/2025	
Thématique	Accompagnement à la santé	3,59
Objectif 3.6	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de gestion du risque médicamenteux.	4
Critère 3.6.4	<b>Les professionnels alertent en cas de risque lié à la prise en charge médicamenteuse, dont la iatrogénie.</b>	<b>4</b>
	EE : Les professionnels surveillent les signes de nonobservance et de iatrogénie médicamenteuse chez les personnes accompagnées.	4
	EE : Les professionnels alertent les personnes-ressources en cas de risque identifié.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Procédure circuit du médicament du 02/2025	
Objectif 3.7	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux.	3,17
Critère 3.7.1	<b>L'ESSMS définit sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux et s'assure de sa mise en œuvre.</b>	<b>3,5</b>
	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.	2
	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 épidémie du 02/2025 Mail de campagne pour le plan bleu épidémie du 07/05/25 Calendrier annuel des procédures du 14/03/2025 DUERP du 16/06/2025	
Critère 3.7.2	<b>Les professionnels mettent en œuvre les actions de prévention et de gestion du risque infectieux.</b>	<b>3</b>
	EE : Les professionnels savent identifier les situations nécessitant une gestion spécifique du risque infectieux.	3
	EE : Les professionnels mobilisent les moyens nécessaires mis à leur disposition.	3
	<i>Eléments de preuve :</i> Plan bleu d'épidémie du 02/2023 Equipements de Protection Individuelle DUERP du 01/2025	

	Affichage du nettoyage des mains	
Critère 3.7.3	<b>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à la maîtrise du risque infectieux.</b>	<b>3</b>
	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> Convention de formation par le GRETA du 25/04/2024 pour une formation du 11/07/2024. Logiciel PROGISAP / campagne mail Contrat de travail / article 21 hygiène et sécurité Affichage du nettoyage des mains	
Thématique	Politique ressources humaines	3,2
Objectif 3.8	L'ESSMS définit et déploie une politique ressources humaines au service de sa stratégie et de la qualité de l'accompagnement.	2,89
Critère 3.8.1	<b>L'ESSMS définit et déploie sa politique ressources humaines et met en œuvre une démarche de prévention des risques professionnels.</b>	<b>2,67</b>
	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. EE : L'ESSMS assure l'information sur la protection du lanceur d'alerte.	3 1
	<i>Eléments de preuve :</i> Organigramme du 16/03/2025 Fiche de poste assistante agence v2 Fiche de poste Responsable de secteur Projet de service p18 DUERP 16/06/25	
Critère 3.8.2	<b>L'ESSMS met en œuvre un processus d'accueil et d'intégration des nouveaux professionnels et intervenants.</b>	<b>4</b>
	EE : L'ESSMS dispose d'un processus d'accueil et d'intégration des nouveaux professionnels et intervenants.	4
	EE : L'ESSMS s'assure de sa mise en œuvre.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Support de reunion d'intégration Procédure recrutement et integration salarié du 02/2025 Feuille d'émargement Suivi formation 2024 : intégration Livret d'accueil salarié du 14/03/2025 Attestation de reçu	
Critère 3.8.3	<b>L'ESSMS adapte sa gestion des emplois et des parcours professionnels aux évolutions du secteur et de sa stratégie.</b>	<b>2,67</b>
	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). EE : L'ESSMS adapte cette GEPP aux évolutions du secteur et de sa stratégie.	2 2

	<p><i>Eléments de preuve :</i>                  Mail FEDESAP du 05/06/2025                  Programme "salaire et santé" 2025                  Projet de service p19</p>	
	<p><b>L'ESSMS met au service des accompagnements une équipe de professionnels formés et qualifiés.</b></p> <p>EE : L'ESSMS s'assure de la qualification des professionnels qu'il recrute.</p> <p>EE : L'ESSMS identifie les besoins en formation continue des professionnels au regard de sa stratégie et de l'évolution du secteur.</p> <p>EE : L'ESSMS met en œuvre son plan de formation.</p>	<p><b>3</b></p> <p>4</p> <p>2</p> <p>3</p>
Critère 3.8.4	<p><i>Eléments de preuve :</i>                  Mail suivi signature RH du 12/06/2025                  Tableau de suivi des signatures RH                  Entretien professionnel du 15/04/2024 de Gouvernance en chef                  Entretien professionnel d'une aide ménagère du 18/04/2024                  Fiche de souhaits de 2023                  Logiciel PROGISAP / salariés / diplôme Assistante de Vie Dépendance et Handicap PDC 2025</p>	
	<p><b>L'ESSMS définit des modalités de travail adaptées pour garantir la sécurité, la continuité et la qualité de l'accompagnement des personnes.</b></p> <p>EE : L'ESSMS définit les différentes modalités de travail adaptées au public accueilli.</p> <p>EE : L'ESSMS organise l'activité des professionnels pour garantir la sécurité, la continuité et la qualité des accompagnements des personnes.</p>	<p><b>4</b></p> <p>4</p> <p>4</p>
Critère 3.8.5	<p><i>Eléments de preuve :</i>                  Application Mobisap                  Fiche de poste Assistante de vie itinérante                  Tableau des astreintes week end                  Projet de service p11</p>	
	<p><b>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux RBPP, procédures et références spécifiques à leur cadre d'intervention.</b></p> <p>EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux RBPP, procédures et références spécifiques à leur cadre d'intervention.</p>	<p><b>1</b></p> <p>1</p>
Critère 3.8.6	<p><i>Eléments de preuve :</i>                  Pas de preuve observée</p>	
Objectif 3.9	<p>L'ESSMS met en œuvre une politique de qualité de vie au travail.</p>	<p>3,5</p>
	<p><b>L'ESSMS promeut une politique favorisant la qualité de vie au travail.</b></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>	<p><b>4</b></p> <p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>
Critère 3.9.1	<p><i>Eléments de preuve :</i>                  Projet de service p 19-23                  Procédure de mise en place du comité QVCT du 19/06/25                  CR QVCT du 13/02/25                  CPOM 2025 p23</p>	

	Mail de résultat Baromètre QVT du 24/10/2024 Mail Baromètre du 17/03/2025	
Critère 3.9.2	<b>L'ESSMS favorise la qualité de l'environnement de travail des professionnels.</b>	<b>4</b>
	EE : L'ESSMS définit sa stratégie pour favoriser la qualité de l'environnement de travail des professionnels.	4
	EE : L'ESSMS met en place des actions et aménagements pour favoriser la qualité de l'environnement de travail.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Mail de résultat Baromètre QVT du 24/10/2024 Mail Baromètre du 17/03/2025 Mail des actions Baromètre QVCT du 19/05/2025 Observations lors de la visite	
Critère 3.9.3	<b>L'ESSMS organise des espaces de discussion et de partage pour les professionnels et des temps de soutien psychologique et/ou éthique.</b>	<b>2,5</b>
	EE : L'ESSMS organise des espaces de discussion et de partage pour les professionnels à fréquence régulière.	3
	EE : L'ESSMS organise des temps de soutien psychologique et/ou éthique pour les professionnels à fréquence régulière.	2
	<i>Eléments de preuve :</i> Registre des délégués du personnel du 01/01/2024 Programme salaire et santé p2	
Thématique	Démarche qualité et gestion des risques	3,39
Objectif 3.10	L'ESSMS définit et déploie sa démarche d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques.	3,84
Critère 3.10.1	<b>L'ESSMS définit sa politique qualité et gestion des risques.</b>	<b>3,67</b>
	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.	3
	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.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Projet de service p22 CR de reunion de Direction du 08/04/2025 Mail de diffusion du 24/04/25 DRIVE / DP VAR / CR Procédure de gestion des risques du 04/2025 CR Procédures et charte qualité du 04/06/2025 Mailing rappel des procedures du 26/03/2025 Mail du 01/02/2024 diffusion PS et PAQ avec la CARSAT Guide mutualisé : les limites du travail Règlement de fonctionnement p4-5 Procédure posture professionnelle du 02/2025 Facture du 31/03/2025	

	Mail du Pole Service à la Personnedu 12/06/2025 CR SILVER ECO du 10/02/25	
Critère 3.10.2	<b>L'ESSMS met en œuvre sa démarche qualité et gestion des risques.</b>	<b>4</b>
	EE : L'ESSMS met en place une organisation pour assurer le pilotage de sa démarche qualité et gestion des risques.	4
	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.	4
	EE : L'ESSMS révisé sa démarche autant que nécessaire.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Tableau des gestions des risques créé en 06/2024 CR sur la gestion des risques du 08/04/2025 CR procédures et chartes qualités du 04/06/2025 Mail de Retour enquêtes de satisfaction du 30/04/25	
Objectif 3.11	L'ESSMS définit et déploie son plan de prévention des risques de maltraitance et de violence.	3,5
Critère 3.11.1 (Impératif)	<b>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.</b>	<b>4</b>
	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> Projet de service p26 Mail d'information "référénte bientraitance" du 02/05/25 Procédure de gestion des risques du 04/2025 Tableau de bord gestion des risques 2025 Procédure agir contre la maltraitance du 16/04/2025 Mail de la responsable d'agence du 10/04/25 sur les thèmes à aborder. CR dignité, bientraitance, pratique Pro du 13/06/2025	
Critère 3.11.2 (Impératif)	<b>L'ESSMS traite les signalements de faits de maltraitance et de violence, et met en place des actions correctives.</b>	<b>3,5</b>
	EE : L'ESSMS analyse les signalements de maltraitance et de violence.	3
	EE : L'ESSMS met en place des actions correctives.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Procédure de gestion des risques du 04/2025 Procédure agir contre la maltraitance du 16/04/2025 Procédure des évènements indésirables du 02/2025 Affichage du 3977 Logiciel PROGISAP / Qualité / EIG du 20/24/25 Reunion avec intervenantes du 19/05/25	
	<b>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la détection et au signalement de faits de maltraitance et de violence.</b>	<b>3</b>

Critère 3.11.3	EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la détection et au signalement de faits de maltraitance et de violence. <span style="float: right;">3</span> <hr/> <i>Eléments de preuve :</i> Procédure agir contre la maltraitance du 16/04/25 Affichage 3977 Charte de bientraitance et prévention des risques de maltraitance Mail de diffusion de la BD prévention et dépistage de la maltraitance du 09/05/25 Plan de gestion des risques du 04/2025
Objectif 3.12	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations. <span style="float: right;">3,83</span>
Critère 3.12.1 (Impératif)	<b>L'ESSMS organise le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.</b> <span style="float: right;">4</span> EE : L'ESSMS organise le recueil des plaintes et des réclamations. <span style="float: right;">4</span> EE : L'ESSMS organise le traitement des plaintes et des réclamations. <span style="float: right;">4</span> <hr/> <i>Eléments de preuve :</i> Logiciel PROGISAP / Qualité Procédure de gestion des plaintes et réclamations du 02/2025 Livret d'accueil : formulaire Cas observé du 07/04/2025 sur la casse d'un téléphone Cas observé du 12/05/2025 sur le non respect du planning
Critère 3.12.2 (Impératif)	<b>L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes.</b> <span style="float: right;">3,5</span> EE : L'ESSMS communique sur le traitement des réclamations et des plaintes auprès des parties prenantes. <span style="float: right;">3</span> EE : L'ESSMS assure un retour à la personne à l'origine de la réclamation ou de la plainte. <span style="float: right;">4</span> <hr/> <i>Eléments de preuve :</i> Procédure de gestion des plaintes et réclamations du 02/2025 Livret d'accueil : formulaire Cas observé du 07/04/2025 sur la casse d'un téléphone Cas observé du 12/05/2025 sur le non respect du planning
Critère 3.12.3 (Impératif)	<b>Les professionnels analysent en équipe les plaintes et les réclamations et mettent en place des actions correctives.</b> <span style="float: right;">4</span> EE : Les professionnels analysent les plaintes et les réclamations en équipe. <span style="float: right;">4</span> EE : Les professionnels mettent en place des actions correctives. <span style="float: right;">4</span> <hr/> <i>Eléments de preuve :</i> Procédure gestion des plaintes et réclamations du 02/2025 Logiciel PROGISAP / qualité : 15 cas enregistrés Projet de service p4
Objectif 3.13	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des événements indésirables. <span style="float: right;">3,5</span>
Critère 3.13.1	<b>L'ESSMS organise le recueil et le traitement des événements indésirables.</b> <span style="float: right;">4</span> EE : L'ESSMS organise le recueil des événements indésirables. <span style="float: right;">4</span> EE : L'ESSMS organise le traitement des événements indésirables. <span style="float: right;">4</span> <hr/> <i>Eléments de preuve :</i>

(Impératif)	Procédure évènements indésirables du 02/2025 Projet de service p14 Livret d'accueil - formulaire Logiciel PROGISAP / Qualité Cas observé du 24/10/2024 cas de galle	
Critère 3.13.2 (Impératif)	<b>L'ESSMS communique sur le traitement des évènements indésirables auprès des parties prenantes.</b>	<b>3</b>
	EE : L'ESSMS communique sur les évènements indésirables et leur traitement auprès des parties prenantes.	2
	EE : L'ESSMS signale les évènements indésirables graves aux autorités.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Procédure évènements indésirables du 02/2025 Projet de service p14 Livret d'accueil - formulaire Logiciel PROGISAP / Qualité Cas observé du 24/10/2024 cas de galle	
Critère 3.13.3 (Impératif)	<b>Les professionnels déclarent et analysent en équipe les évènements indésirables et mettent en place des actions correctives.</b>	<b>4</b>
	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 de gestion des événements indésirables du 02/2025 Cas observé du 19/06/2025 sur logement insalubre	
Critère 3.13.4	<b>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion des évènements indésirables.</b>	<b>3</b>
	EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion des évènements indésirables.	3
	<i>Eléments de preuve :</i> Projet de service p4 Procédure de gestion des événements indésirables du 02/2025 CR procédures et charte qualité du 04/06/2025	
Objectif 3.14	L'ESSMS est doté d'un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité.	2,88
Critère 3.14.1 (Impératif)	<b>L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité et le réactualise régulièrement.</b>	<b>4</b>
	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
	<i>Eléments de preuve :</i> Plan bleu épidémie du 02/2025 Plan bleu canicule du 02/2025 Mail de campagne pour le plan bleu canicule du 09/06/25 Calendrier annuel des procédures du 14/03/2025 Projet de service p22	

	Plan de continuité d'activité (PCA) du 01/03/25 Plan d'amélioration continue de la Qualité 2025-2029	
Critère 3.14.2 (Impératif)	<b>L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne et en externe.</b>	<b>2,5</b>
	EE : L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne. EE : L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en externe.	4 1
	<i>Eléments de preuve :</i> CR procédures et charte qualité du 04/06/2025 Mail de diffusion du 07/05/2025 PROGISAP / Communication / Plan Bleu Canicule du 09/06/2025	
Critère 3.14.3	<b>Les professionnels participent aux exercices et aux retours d'expérience partagés, organisés par l'ESSMS.</b>	<b>2</b>
	EE : Les professionnels participent aux exercices de simulation de tout ou partie du plan de gestion de crise. EE : Les professionnels participent aux retours d'expérience pour améliorer le dispositif.	2 2
	<i>Eléments de preuve :</i> Plan bleu canicule du 02/2025 Mail de diffusion du plan bleu canicule du 10/06/25 Proposition commerciale prévention secours PSC1 du 25/04/24 Feuille d'émargement du 12/2024 Plan vigipirate	
Critère 3.14.4	<b>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion de crise.</b>	<b>3</b>
	EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion de crise.	3
	<i>Eléments de preuve :</i> Plan bleu canicule du 02/2025 Mail de diffusion du plan bleu canicule du 10/06/25 Proposition commerciale prévention secours PSC1 du 25/04/24 Feuille d'émargement du 12/2024 Plan vigipirate	
Objectif 3.15	L'ESSMS s'inscrit dans une dynamique d'innovation et d'évolution sociétale.	2,78
Critère 3.15.1	<b>L'ESSMS définit et met en oeuvre sa stratégie d'optimisation des achats et de développement durable.</b>	<b>3</b>
	EE : L'ESSMS définit une politique de développement durable. EE : L'ESSMS met en place des actions d'optimisation des achats et de lutte contre le gaspillage.	2 4
	<i>Eléments de preuve :</i> Mail CR du comité RSE & actions du 25/02/22 CR comité RSE du 17/02/22 Mail comm eco conduite du 19/09/22 Mail suivi CO2 du 106/04//2022 Mail classement ECOQUARTIX du 7/04/2022 Mail démarche zeo-dechets du 24/09/2021	

	<p>Indicaterus RSE 2025                  Projet de service p17                  Charte eco conduite                  Site internet BOSTON Services</p>	
Critère 3.15.2	<p><b>L'ESSMS définit et déploie sa stratégie numérique.</b></p> <p>EE : L'ESSMS formalise une stratégie numérique.</p> <p>EE : L'ESSMS met en place des actions permettant le déploiement de cette stratégie.</p> <p>EE : L'ESSMS s'assure de la sécurisation des données et des accès.</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i>                  Projet de service (PS) p27                  Attestation de verification d aptitude (VA) du 20/12/2024                  Contrat de prestation de service sur la gestion informatique du 07/10/2020</p>	<p><b>3,33</b></p> <p>4</p> <p>4</p> <p>2</p>
Critère 3.15.3	<p><b>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux outils numériques.</b></p> <p>EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au bon usage des outils numériques.</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i>                  Application Mobisap</p>	<p><b>2</b></p> <p>2</p>

## Focus sur les critères impératifs

Le tableau ci-dessous présente l'ensemble des cotations retenues pour les 16 critères impératifs qui s'appliquent à votre structure, ainsi que les éléments de preuves consultés et les commentaires associés.

		Cotation
Objectif 2.2	Les professionnels favorisent l'exercice des droits fondamentaux et des libertés individuelles de la personne accompagnée.	3,58
Critère 2.2.2	<b>Les professionnels respectent la dignité et l'intégrité de la personne accompagnée.</b>	<b>4</b>
	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 sont conscients et en accord avec les procédures en place et les rappels en réunion d'équipe	
Critère 2.2.3	<b>Les professionnels respectent la vie privée et l'intimité de la personne accompagnée.</b>	<b>4</b>
	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
	<i>Commentaire :</i> Les professionnels sont très clairs sur les aspects de respect de la vie privée et observe la procédure dans leur pratique au quotidien	
Critère 2.2.4	<b>Les professionnels respectent la liberté d'opinion, les croyances et la vie spirituelle de la personne accompagnée.</b>	<b>4</b>
	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
	EE : Les professionnels partagent entre eux ces pratiques.	4
	EE : Les professionnels mettent en œuvre ces pratiques.	4
	<i>Commentaire :</i> Ces réunions se veulent à la fois pédagogiques mais également ont pour objet de formaliser les pratiques professionnelles qui sont appropriées et mises en œuvre au quotidien	
Critère 2.2.5	<b>Les professionnels respectent le droit à l'image de la personne accompagnée.</b>	<b>2,5</b>
	EE : Les professionnels recueillent le choix de la personne accompagnée sur son droit à l'image.	2
	EE : Les professionnels respectent le choix exprimé par la personne accompagnée sur son droit à l'image.	3
	<i>Commentaire :</i> Le document présenté se veut par trop généraliste sur ses attendus et les conditions d'exercice du	

	<p>droit à l'image au regard du droit des personnes accompagnées. Pas de précisions utiles pour être en conformité avec les obligations règlementaires. Les professionnels nous indiquent que des demandes ponctuelles d'autorisation sont réalisées mais ne sont pas tracées ni lisibles. Ecart de conformité du document.</p>	
Critère 2.2.6	<p><b>L'ESSMS favorise l'exercice des droits et libertés de la personne accompagnée.</b></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.</p> <p>EE : L'ESSMS met à disposition des outils (ou autres leviers mobilisables) permettant la mise en œuvre de ces pratiques.</p>	<p><b>3</b></p> <p>3</p> <p>3</p>
	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>Le document droit à l'image présenté aux résidents et intégré au PAP n'est pas conforme à la RGPD</p>	
Critère 2.2.7	<p><b>L'ESSMS garantit la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée.</b></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.</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.</p>	<p><b>4</b></p> <p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>
	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les informations recueillis, les transmissions des professionnels et échanges sont sécurisés au niveau des logiciels à disposition</p>	
Objectif 3.11	<p>L'ESSMS définit et déploie son plan de prévention des risques de maltraitance et de violence.</p>	3,5
Critère 3.11.1	<p><b>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.</b></p> <p>EE : L'ESSMS identifie avec les professionnels les situations à risque pouvant générer des actes de maltraitance et de violence.</p> <p>EE : L'ESSMS définit un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et violence au regard des risques identifiés.</p>	<p><b>4</b></p> <p>4</p> <p>4</p>
	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>La structure a défini un plan de gestion des risques dans le projet de service formalisé dans le PAQ.</p> <p>Le plan a été réalisé suite à l'analyse des retours de l'enquête de satisfaction, des plaintes et réclamations et des événements indésirables avec la responsable d'agence et avec les intervenants lors d'une réunion collective dont le CR a été observé..</p> <p>Il existe une référente bienveillance qui est la responsable d'agence communiqué à l'équipe par mail.</p>	

	<p><b>L'ESSMS traite les signalements de faits de maltraitance et de violence, et met en place des actions correctives.</b> <span style="float: right;"><b>3,5</b></span></p> <p>EE : L'ESSMS analyse les signalements de maltraitance et de violence. <span style="float: right;">3</span></p> <p>EE : L'ESSMS met en place des actions correctives. <span style="float: right;">4</span></p>
Critère 3.11.2	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les modalités de signalement sont formalisées dans la procédure "agir contre la maltraitance" dans laquelle la traçabilité du signalement en interne n'est pas décrite.</p> <p>Dans le cas observé, le signalement se fait sur un logiciel PROGISAP interne dont l'analyse est observée ainsi que la mise en place des actions choisies avec des intervenantes concernées.</p>
Objectif 3.12	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations. <span style="float: right;">3,83</span>
	<p><b>L'ESSMS organise le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <p>EE : L'ESSMS organise le recueil des plaintes et des réclamations. <span style="float: right;">4</span></p> <p>EE : L'ESSMS organise le traitement des plaintes et des réclamations. <span style="float: right;">4</span></p>
Critère 3.12.1	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>Le logiciel PROGISAP est le recueil des plaintes et réclamations avec le traitement.</p> <p>Les sources sont l'enquête de satisfaction.</p> <p>Une quinzaine de plaintes et réclamations sur 2 ans.</p> <p>Ces modalités sont définies dans une procédure.</p> <p>Dans le livret d'accueil, il est disponible un formulaire destiné au bénéficiaire pour faire remonter des événements.</p> <p>Les cas observés tracent les éléments selon la procédure.</p>
	<p><b>L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes.</b> <span style="float: right;"><b>3,5</b></span></p> <p>EE : L'ESSMS communique sur le traitement des réclamations et des plaintes auprès des parties prenantes. <span style="float: right;">3</span></p> <p>EE : L'ESSMS assure un retour à la personne à l'origine de la réclamation ou de la plainte. <span style="float: right;">4</span></p>
Critère 3.12.2	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>La communication auprès des parties prenantes et du plaignant est formalisée dans la procédure.</p> <p>Ces modalités sont définies dans une procédure.</p> <p>Dans le livret d'accueil, il est disponible un formulaire destiné au bénéficiaire pour faire remonter des événements.</p> <p>Les cas observés ne tracent pas l'ensemble de la communication aux parties prenantes.</p>
	<p><b>Les professionnels analysent en équipe les plaintes et les réclamations et mettent en place des actions correctives.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <p>EE : Les professionnels analysent les plaintes et les réclamations en équipe. <span style="float: right;">4</span></p> <p>EE : Les professionnels mettent en place des actions correctives. <span style="float: right;">4</span></p>
Critère 3.12.3	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>Le professionnel fait remonter, verbalement, à la responsable d'agence qui enregistre les éléments. Les modalités sont définies dans la procédure.</p> <p>Un logiciel PROGISAP trace les plaintes et réclamations avec les détails du problème, de la cause et de l'action.</p>
Objectif 3.13	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des événements indésirables. <span style="float: right;">3,5</span>

Critère 3.13.1	<b>L'ESSMS organise le recueil et le traitement des évènements indésirables.</b> <b>4</b> EE : L'ESSMS organise le recueil des évènements indésirables. 4 EE : L'ESSMS organise le traitement des évènements indésirables. 4
	<i>Commentaire :</i> Les modalités de recueil et de traitement sont formalisées dans la procédure. et dans le projet de service. Le recueil se fait sur le logiciel PROGISAP. Le cas observé suit le process prévu.
Critère 3.13.2	<b>L'ESSMS communique sur le traitement des évènements indésirables auprès des parties prenantes.</b> <b>3</b> EE : L'ESSMS communique sur les évènements indésirables et leur traitement auprès des parties prenantes. 2 EE : L'ESSMS signale les évènements indésirables graves aux autorités. 4
	<i>Commentaire :</i> Les modalités de communication auprès des parties prenantes ne sont pas formalisées dans la procédure. Le cas observé ne permet pas de tracer la communication auprès de la plaignante. Par contre, la preuve concernant la communication auprès des autorités a été observée.
Critère 3.13.3	<b>Les professionnels déclarent et analysent en équipe les évènements indésirables et mettent en place des actions correctives.</b> <b>4</b> 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> Les modalités sont définies dans une procédure. Les professionnelles informent la responsable d'agence qui trace le cas dans le logiciel PROGISAP en notant la description du problème, les causes et les actions proposées.
Objectif 3.14	L'ESSMS est doté d'un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité. 2,88
Critère 3.14.1	<b>L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité et le réactualise régulièrement.</b> <b>4</b> 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
	<i>Commentaire :</i> Le plan de gestion de crises comporte le plan bleu canicule et le plan bleu épidémies. La diffusion des plan bleu se fait en deux fois, en novembre, il est envoyé le plan bleu épidémies et en juin, le plan bleu canicule. Il existe un PCA revu une fois par an au minimum. Il est prévu qu'il sera analysé lors des codir mis en place prochainement.
Critère 3.14.2	<b>L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne et en externe.</b> <b>2,5</b> 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. 1
	<i>Commentaire :</i> Les deux plans bleu ont été diffusés aux professionnels par mail et échangés en reunion

d'équipes.

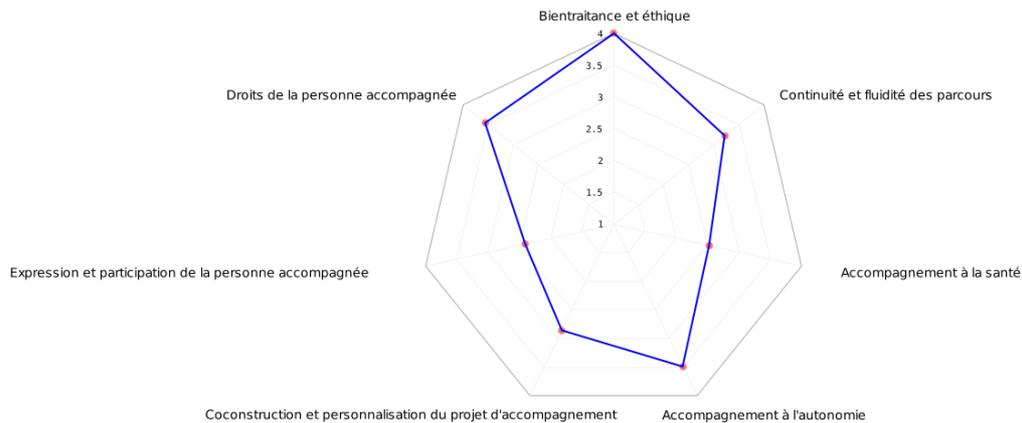
Des kits sont présents au sein des agences pour les professionnels.

La communication en externe n'a pas été observée.

## 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 ayant une cotation supérieure ou égale à 3 ainsi que les critères impératifs cotés 4 et « \* »)

		Cotation
Thématique	Bienveillance et éthique	4
Objectif 1.1	La personne accompagnée s'exprime sur la bienveillance.	4
Critère 1.1.1	<b>La personne accompagnée exprime sa perception de la bienveillance.</b>	<b>4</b>
	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : exprime que La bienveillance c'est l'empathie, la bienveillance, la compréhension, l'écoute, le dialogue... Avec les professionnels "j'ai et j'optiens ce respect mutuel souhaité... je suis donc bien traité". Le dialogue est ouvert avec le professionnel référent: "on se donne des conseils".</p> <p>AT1: répond qu'il est bien traité par les professionnels et qu'il le dirait si cela n'allait pas! Dit également être écouté et respecté dans son expression. Précise que s'il n'est pas entendu il réitérera ses demandes jusqu'à obtenir satisfaction!</p> <p>AT2 : La relation est très bonne, il s sont toujours à l heure, ils sont gentils, très bonne communication. Ils changent ma vie. Il y a une très grande confiance.</p>	
Thématique	Droits de la personne accompagnée	3,54
Objectif 1.2	La personne accompagnée est informée de ses droits de façon claire et adaptée. Sa compréhension est recherchée et favorisée.	3,19
	<b>La personne accompagnée et son entourage sont informés du rôle des professionnels et autres intervenants et peuvent les identifier.</b>	<b>4</b>

Critère 1.2.1	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : dit connaître une partie des professionnels qui interviennent mais pas tous.. Il s'agit surtout du référent et de ses remplaçants éventuels. AT0 dit connaître également le rôle de chacun et la responsable du service. Son entourage (les amis) ne sont pas informés de cet accompagnement au domicile dont elle ne souhaite pas parler</p> <p>AT1 dit avoir la même auxiliaire de vie, sauf le we où s'en est une autre. AT1 fait référence à son entourage "qui ne vient pas", mais connaît bien le service et le rôle des professionnels qui sont en charge de l'accompagnement</p> <p>AT2 : Le service m'a donné le règlement de fonctionnement avec un livret d'accueil, ils m'ont aidé à remplir le dossier administratif pour la MDPH.</p>
Critère 1.2.2	<p><b>La personne accompagnée est informée de ses droits et devoirs dans le cadre de la vie collective ou du fonctionnement du service.</b> <span style="float: right;"><b>3,44</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : dit avoir pris connaissance de ses droits en général qui lui ont été énoncés et documents remis dans un dossier comprenant le livret d'accueil, le règlement, la charte des droits et libertés des personnes accompagnées.</p> <p>AT1 déclare: "je fais confiance aux professionnels et non je n'ai pas vu les documents car je n'arrive plus à lire (!) , si ça va pas "je crie". Oui je pose les questions quand j'ai pas compris..</p> <p>AT2 : Les informations sont dans le règlement de fonctionnement avec les coordonnées des intervenants et de la personne d'astreinte</p>
Critère 1.2.3	<p><b>La personne accompagnée est systématiquement informée de la possibilité de désigner une personne de confiance pour l'accompagner et l'assister dans ses démarches.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 dit avoir signé le document au bénéfice d'une personne de son entourage familial lors de la rencontre avec la responsable qui a pu lui expliquer, lors de l'entretien au départ de l'accompagnement, l'ensemble de ses droits.</p> <p>AT1: Oui j'ai signé le document pour ma fille qui "s'occupe de tout ça".</p> <p>AT2 : Le formulaire concernant la personne de confiance a été rempli avec des informations sur la personne de confiance.</p>
Critère 1.2.5	<p><b>La personne peut s'adresser aux professionnels qui l'accompagnent pour être orientée, accompagnée et soutenue dans l'exercice de ses droits individuels.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 dit ne pas vraiment être concernée par ces questions qui ne font pas partie de ses demandes actuelles avec le service mais dit être sûr de pouvoir obtenir de l'aide et être orientée pour faire valoir ses droits, si besoins.</p> <p>AT1 Je peux demander à mon assistante tous les problèmes que je rencontre et elle va faire le nécessaire. (réparation téléphone, achats...)</p> <p>AT2 : La professionnelle vient tous les jours de lundi à samedi. Les prestations sont liées à des prestations d'aides ménagères, de sortir le chien. Je n'ai pas besoin d'autres services.</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. <span style="float: right;">3,42</span></p>
	<p><b>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.</b> <span style="float: right;"><b>3,17</b></span></p>

Critère 1.3.1	<p><i>Commentaire :</i>                  AT1 a pu pour l'organisation des passages du professionnel, demander des modifications sur les horaires ou jours des accompagnements et obtenir satisfaction sans aucun problème. AT0 dit ne pas être réellement concernée par des problèmes de compréhension dans les échanges avec la professionnelle.                  AT1. Modification des horaires, souhaitée et finalement acceptée après avoir plusieurs fois demandé. Le professionnel me demande si j'ai des besoins et je lui dit quand je souhaite des modifications. Il n'y a pas d'outil particulier mais on parle...                  AT2 : A part le changement de programme lié au kiné, il n'y a pas de modifications particulières.</p>	
Critère 1.3.2	<p><b>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.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>                  AT1 : Les règles de fonctionnement ne sont pas modifiables. La possibilité de rétractation est fournie avec le DIPC.                  Les éléments qui peuvent évoluer sont en lien avec les prestations et les horaires d'intervention qui sont tracées sur l'application mobisap.                  AT1 Des horaires modifiés pour des rdv médicaux et des horaires adaptés à ses besoins en réponse aux demandes et souhaits de la personne                  AT2 : Le règlement de fonctionnement n'est pas modifié, par contre, c'est le programme et les activités qui sont co-construits. Le planning est formalisé via le PAP et inscrit dans l'application Mobisap accessible par les intervenants.                  Les éléments sont définis dans le DIPC signé avec e"n annexe le bordereau de rétractation et le formulaire de signalement d'évènement indésirable. Les interventions sont notées dans le cahier de liaison au quotidien. Tous les jours, à l'arrivée comme au départ, les informations de passage sont notés via les téléphones avec les heures.</p>	3,67
Objectif 1.4	<p>La personne bénéficie d'un cadre de vie ou d'accompagnement adapté et respectueux de ses droits fondamentaux.</p>	4
Critère 1.4.1	<p><b>La personne est assurée que les choix qu'elle exprime sur son cadre de vie ou d'accompagnement sont pris en compte.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>                  AT1 déclare que ses choix sont totalement respectés. Les tâches souhaitées sont réalisées en partenariat avec la personne accompagnante et ont été clairement définies au départ.                  AT1: un déménagement est prévue et en cours pour fin Aout proche de ma fille, sans changement d'organisation. Convenu avec le service et l'assistante sociale. Je suis satisfait de garder les mêmes assistantes et les mêmes horaires                  AT2 : Le programme a été co-construit avec la personne et ce qui était possible ou non. Au quotidien, même si il y a des missions préétablies, la personne donne des informations sur des besoins. Mes demandes sont respectées.</p>	4
Thématique	<p>Expression et participation de la personne accompagnée</p>	2,4
Objectif 1.6	<p>L'expression de la personne est recueillie tout au long de son accompagnement.</p>	3,34
	<p><b>La personne accompagnée est soutenue dans son expression. Le partage de son expérience est favorisé et l'expression de ses préférences prise en compte.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p>	3,67

Critère 1.6.1	<p>AT1 déclare que Le professionnel est très respectueux et attentif aux besoins et souhaits, soutient le dialogue et respecte AT0 dans son besoin de retrait...</p> <p>AT1 a beaucoup d'échanges avec les professionnels mais exprime également son insatisfaction avec des remplaçants "qui ne savent rien"... Mais "Très satisfait" des référents actuels. AT1 précise encore que les remplaçants ne sont pas bien informés des tâches à accomplir et il faut dans ce cas qu'il leur explique...cela le gêne dans son fonctionnement au quotidien.</p> <p>AT2 : Le programme a été co-construit avec la personne et ce qui était possible ou non. Au quotidien, même si il y a des missions préétablies, la personne donne des informations sur des besoins. Mes demandes sont respectées.</p>	
Critère 1.6.2	<p><b>Les professionnels facilitent l'expression de la personne accompagnée grâce à l'utilisation de moyens et outils adaptés.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : La bénéficiaire s'exprime correctement et à une bonne compréhension. Il n'y a pas de nécessité d'utiliser des moyens particuliers.</p> <p>AT1 Pas de traçabilité formalisée et de lisibilité suffisante des échanges informels avec la personne accompagnée. Pas d'outil spécifique d'aide à l'expression nécessaire pour la personne qui communique aisément.</p> <p>AT2 : La bénéficiaire s'exprime facilement et comprend l'ensemble des échanges. Il n'est pas nécessaire d'utiliser des outils et moyens particuliers. Cela est observé dans la partie "vos habitudes de vie/recueil d'informations" via le PAP dans lequel l'expression est spontanée avec une compréhension.</p>	3,84
Objectif 1.7	<p>La personne accompagnée exprime son choix de manière éclairée.</p>	3,21
Critère 1.7.1	<p><b>La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer son consentement éclairé, grâce à une information claire et des moyens adaptés.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 Les informations et explications sont claires et précises de la part de professionnel et AT0 dit être en totale compréhension des échanges.</p> <p>AT1 Bonne compréhension et explications, communication claires et précises par les référents. "Si je n'ai pas compris on me répète et on m'explique"</p> <p>AT2 : Les échanges se font par sms ou appels. Les échanges sont fluides et clairs.</p>	3,84
Critère 1.7.2	<p><b>Les professionnels recherchent l'adhésion de la personne accompagnée, grâce à une information claire et des moyens adaptés.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : L'intervenante entretient le logement hebdomadairement. A son arrivée, elle demande à chaque fois ce qu'il y a à faire. Les échanges sont simples et les prestations réalisées sont notées dans le cahier de liaisons.</p> <p>AT1: Pas de traçabilité et lisibilité suffisante des situations rencontrées . Pas de mesures d'adaptation retranscrites et lisibles</p> <p>AT2 : Au quotidien lors de l'arrivée, l'intervenante voit avec la bénéficiaire ce qui est à faire. Cette posture professionnelle est encouragée via la remise d'un document.</p>	3

Critère 1.7.3	<p><b>Les professionnels réinterrogent le refus de la personne tout au long de son accompagnement et recherchent des alternatives avec elle.</b> <span style="float: right;"><b>3</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>                  AT1 : Jusqu'à présent, il n'y a pas eu de refus mais si cela arrive, l'intervenante en informera l'agence par téléphone avec une information dans le cahier de liaison.                  AT1 Le professionnel souligne la difficulté de convaincre AT1 de ne pas se déplacer seul en fauteuil. Dit qu'AT1 "Fait ce qu'il veut!"                  AT2 : A ce jour, il n'y a pas eu de refus. Si cela arriverait, la professionnelle en informerait l'agence et le tracerait dans le cahier de liaison. Aussi, la professionnelle reformulerait pour vérifier la compréhension. Cela est formalisé dans la posture professionnelle.</p>
Critère 1.7.4	<p><b>Les professionnels assurent la traçabilité du consentement ou du refus exprimé par la personne accompagnée.</b> <span style="float: right;"><b>3</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>                  AT1 : Les consentements au niveau des règles et des besoins sont matérialisés par la signature du PAP. Si besoin et si nécessaire, l'information est relayée à l'agence en venant sur place. La traçabilité n'est pas observée.                  AT1 Partage de l'information par transmissions SMS ou Mails, cahier de liaison. L'actualisation du PAP n'est pas apparente sur cette question                  AT2 : Le consentement est vérifié tous les jours. Ces modalités sont encouragées dans le document de posture professionnelle.</p>
Objectif 1.8	<p>La personne accompagnée participe à la vie sociale. <span style="float: right;">2,13</span></p>
Critère 1.8.1	<p><b>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.</b> <span style="float: right;"><b>3,17</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>                  AT1 demeure très active et fait du sport en salle, du modelage et de la cuisine., fait des sorties avec ses amies autant que possible. Dit être entouré et garder le lien social                  AT1 dit réaliser des sorties autonomes, en ville, au port. Dit essayer de garder son autonomie malgré ses déplacements en fauteuil électrique. Dit ne pas ou ne plus avoir de relations sociales à l'extérieur et préfère comme ça...                  AT2 : Etant chez moi et autonome, je suis en lien avec qui je veux.</p>
Objectif 1.9	<p>La personne accompagnée exerce sa citoyenneté et/ou bénéficie d'une éducation à la citoyenneté. <span style="float: right;">2,25</span></p>
Critère 1.9.1	<p><b>La personne est accompagnée selon ses besoins et ses souhaits dans sa participation à la vie citoyenne.</b> <span style="float: right;"><b>3,33</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>                  AT1 dit participer normalement à la vie citoyenne sans autre besoin particulier. Vote aux municipales et autres consultations électorales                  AT1 dit avoir eu une vie professionnelle très variée et souffre aujourd'hui de son handicap qui "le cloue"...AT1 dégage un fort sentiment d'enfermement lié à son handicap. AT1 dit ses difficultés d'établir voir maintenir des liens sociaux compte tenu de son handicap                  AT2 : Le service s'occupe de la partie administrative en lien avec la prise en charge et la MDPH.</p>
Thématique	<p>Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement <span style="float: right;">2,87</span></p>

Objectif 1.10	La personne est actrice de la personnalisation de son projet d'accompagnement.	3,17
	<b>La personne exprime ses attentes sur son projet d'accompagnement.</b>	<b>4</b>
Critère 1.10.1	<p><i>Commentaire :</i>                      AT1 Exprime clairement ses besoins d'accompagnement à l'heure actuelle. "La porte est ouverte" pour des besoins complémentaires ultérieurement, si nécessaire et en fonction de son état de santé future                      AT1/ Des réponses aux attentes et besoins éprimés. J'ai réussi à obtenir des réponses adaptées notamment sur les horaires et temps d'accompagnement                      AT2 : La professionnelle vient au domicile pour échanger sur le Projet.</p>	
	<b>La personne avec son entourage et les professionnels en équipe, coconstruisent le projet d'accompagnement.</b>	<b>3,84</b>
Critère 1.10.2	<p><i>Commentaire :</i>                      AT1 dit être satisfait, pour le moment, des conditions et services proposés. Les besoins et attentes ont été clairement définies au départ, conjointement avec le service .                      AT1 dit avoir planifié tout ce dont il avait besoin en accord avec le service                      AT2 : Mon entourage est en lien avec le service. Mais il n'est pas destinataire des documents.</p>	
	<b>Les professionnels évaluent les besoins de la personne pour construire son projet d'accompagnement en utilisant des outils d'évaluations validés.</b>	<b>3,67</b>
Critère 1.10.3	<p><i>Commentaire :</i>                      AT1 : Les besoins sont évalués à l'arrivée et tracés dans le PAP selon des thématiques précises comme les habitudes de vie, les demandes et préférences (désirs), les besoins et l'autonomie physique et psychique. Par contre, la traçabilité est partielle.                      AT1: Les recueils des attentes et besoins est réalisé au travers de l'élaboration du PAP qui questionne l'ensemble des thématiques de vie quotidienne et de santé                      AT2 : Les besoins sont identifiés dans le PAP sur l'expression, la communication, les éléments de la vie quotidienne, le soin corporel, habillage, sommeil, vie sociale, ...</p>	
Objectif 1.11	L'entourage est associé dans l'accompagnement de la personne.	2,56
	<b>La personne définit avec les professionnels la place de son entourage dans son accompagnement.</b>	<b>4</b>
Critère 1.11.1	<p><i>Commentaire :</i>                      AT1 et son proche entourage participent à l'accompagnement et services souhaités. AT0 dit totalement décider de la place donnée à son entourage                      AT1 dit avoir "tout calé" avec sa fille qui s'occupe de tout. AT1 rajoute que son projet de déménagement s'est mis en place avec sa fille pour pouvoir être à proximité                      AT2 : Je choisis la place de mon entourage et c'est respecté.</p>	
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	3,49
Objectif 1.12	La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant son autonomie.	3,39

Critère 1.12.1	<p><b>La personne accompagnée exprime régulièrement ses attentes sur les mesures d'aide et de soutien souhaitées pour favoriser ou préserver son autonomie.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>                  AT1 dit être satisfait des réponses données aux besoins actuels. Peut-être plus, ultérieurement. Souhaite au maximum préserver son actuelle autonomie.                  AT1 déclare : "tout a fait , je dis ce que j'ai besoin d'avoir". Les professionnels me demandent régulièrement ce dont j'ai besoin et mes attentes. Je veux rester autonome et me déplace très souvent en fauteuil.                  AT2 : La professionnelle encourage l'autonomie selon ma demande à chaque fois.</p>
Critère 1.12.3	<p><b>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.</b> <span style="float: right;"><b>3,33</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>                  AT1 : Au regard du tableau p19 du PAP, l'intervenante ne fait pas une évaluation de la perte d'autonomie. Si la bénéficiaire a un besoin, elle le demande à l'arrivée de l'intervenante qui fera la prestation et cela sera noté dans le cahier de liaison dont la formalisation n'a pas été observée. La personne qui sera informée sera la personne de confiance.                  AT1 Pas de procédure ou grille spécifique d'observation permettant une évaluation régulière et précoce de perte d'autonomie. Ecart de traçabilité dans les échanges                  AT2 : La professionnelle informe la personne de confiance, l'agence et le note dans le cahier de liaison mais à ce jour, cela n'a pas été observé. L'intervention quotidiennement permet de prévenir le risque d'isolement.</p>
Objectif 1.13	<p>La personne est accompagnée pour accéder ou se maintenir dans son logement ou son hébergement. <span style="float: right;">3,58</span></p>
Critère 1.13.1	<p><b>La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer ses attentes en matière de logement ou d'hébergement.</b> <span style="float: right;"><b>3</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>                  AT1 Pas évoqué avec le service.                  AT1 est en cours de déménagement chez sa fille mais dans un lieu indépendant pour être à proximité. Le suivi a pu être discuté avec le service et sera poursuivi de la même manière, sans changement..." je suis très satisfait".                  AT2 : Je ne suis pas sollicitée sur ce sujet, en même temps je n'ai pas de besoin.</p>
Critère 1.13.2	<p><b>La personne est accompagnée dans ses démarches pour accéder ou se maintenir dans son logement ou hébergement.</b> <span style="float: right;"><b>3,75</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>                  AT1 dit na pas avoir de besoins "non exprimés" aujourd'hui. Si cela devait se poser, la question serait abordée avec le professionnel                  AT1 est en cours de déménagement chez sa fille mais dans un lieu indépendant pour être à proximité</p>
Critère 1.13.3	<p><b>Les professionnels accompagnent la personne dans sa recherche de logement ou d'hébergement adapté à ses besoins et attentes.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>                  AT1 : Le questionnaire d'accueil prend en compte cette thématique</p>

	AT1 Pour AT1 les contacts en cours et partenariat avec le SSIAD pour assurer la continuité de parcours	
Thématique	Accompagnement à la santé	2,54
Objectif 1.14	La personne bénéficie d'un accompagnement en matière de prévention et d'éducation à la santé.	2,52
	<b>La personne accompagnée participe à la définition de ses besoins en matière de prévention et d'éducation à la santé.</b>	<b>4</b>
Critère 1.14.1	<i>Commentaire :</i> AT1 : Le service et l'aide infirmier suffisent actuellement. Pas de besoins supplémentaires en matière d'éducation et de prévention à la santé. AT1 dit ne pas avoir de besoins supplémentaires actuellement et est pris en charge au niveau des soins par le SSIAD. L'accompagnement SAD, SSIAD est quotidien compte tenu du handicap et de la pathologie d'AT1	
	<b>Les professionnels orientent vers et/ou mettent en œuvre un programme de prévention et d'éducation à la santé adapté à la personne accompagnée.</b>	<b>3</b>
Critère 1.14.3	<i>Commentaire :</i> AT1: AT1 Défaut de lisibilité et de traçabilité des transmissions et communications vers le SSIAD ou les personnes ressources	
Objectif 1.16	La personne accompagnée bénéficie d'une prise en charge de ses douleurs.	2,98
	<b>La personne s'exprime sur la manière dont sont prises en charge ses douleurs tout au long de son accompagnement.</b>	<b>3,5</b>
Critère 1.16.1	<i>Commentaire :</i> AT1 déclare que le professionnel est très attentif à ne pas trop la solliciter en cas de douleurs. Le professionnel sait garder la distance suffisante pour laisser AT0 se reposer lorsque nécessaire. Pas de réelles transmissions avec les infirmiers qui font leur travail de leur côté! AT1 est suivi au quotidien par le SAD et intervention du SSIAD. Il fait néanmoins état d'un incident de lit médicalisé qui ne fonctionnait pas un WE et pas de réponse, malgré l'urgence, de la part des intervenants et du service.. Dit que des précisions sont à faire dans ce type de situation AT2 : J exprime mes douleurs à la professionnelle mais j ai besoin d'une écoute.	
	<b>Les professionnels recueillent, auprès de l'entourage, des informations sur les manifestations habituelles des douleurs chez la personne accompagnée.</b>	<b>3</b>
Critère 1.16.3	<i>Commentaire :</i> AT1 : Les informations sont notées dans le PAP. Si besoin, l'intervenante informe l'entourage. A ce jour, pas de cas identifié. AT1 L'entourage rend visite à la personne mais dans des temps d'intervention. Personne très prise professionnellement. Les contacts se font auprès de la responsable d'agence AT2 : En cas de douleur importante, la personne de confiance est informée et la professionnelle contacte le samu et trace l'information sur le cahier de liaison et informe l'agence. A ce jour pas de cas observé.	
Thématique	Continuité et fluidité des parcours	3,21
	La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant la continuité et la fluidité de	

Objectif 1.17	son parcours.	3,21
Critère 1.17.1	<b>La personne est accompagnée pour prévenir les situations de transition ou de rupture dans son parcours.</b>	<b>4</b>
	<i>Commentaire :</i> AT1 nous précise que le service a été proposant de services complémentaires en cas de besoins constatés ou souhaités et d'être à disposition, si besoins. AT0 dit que les professionnels sont très attentifs et à l'écoute. AT1 dit que tout est prévu pour assurer le suivi du parcours lié à son déménagement.	
Critère 1.17.2	<b>Les professionnels accompagnent la personne et mobilisent les partenariats nécessaires en cas de situation de rupture concernant son parcours.</b>	<b>3,33</b>
	<i>Commentaire :</i> AT1 : La professionnelle n'a pas connaissance des potentielles situations de rupture. AT1: Les professionnels ont su prendre en compte les demandes et souhaits de la personne et adapter les accompagnements et dispositifs au projet de la personne et de sa famille AT2 : La professionnelle ne sait pas identifier les situations de rupture.	

### Axes de progrès

(reprise des critères standards ayant une cotation inférieure à 3 et des critères impératifs ayant une cotation inférieure à 4).

		Cotation
Thématique	Droits de la personne accompagnée	3,54
Objectif 1.2	La personne accompagnée est informée de ses droits de façon claire et adaptée. Sa compréhension est recherchée et favorisée.	3,19
Critère 1.2.4	<b>La personne a accès aux informations relatives à son accompagnement.</b>	<b>2,75</b>
	<i>Commentaire :</i> AT1: Le service actuellement convient au niveau des heures effectuées, des horaires souhaités et des actions et tâches engagées. Pas vraiment informée des modalités d'accès au dossier mais dispose d'une pochette dans laquelle se trouve les documents. AT1 "Je fais confiance aux professionnels qui s'occupent de moi. Si cela ne va pas je le dis". AT1 dit ne pas savoir pour le dossier et précise que c'est sa fille qui s'en occupe AT2 : Je ne me souviens plus de l'existence d'un dossier et de son accès.	
Critère 1.2.6	<b>Les professionnels informent la personne accompagnée de ses droits et de leurs modalités d'exercice, ou l'orientent vers le bon interlocuteur.</b>	<b>2,17</b>
	<i>Commentaire :</i> AT1 : Les professionnels ont un protocole d'accueil dans lequel les missions y sont identifiées. L'agence remet un DIPC au bénéficiaire au début de la prestation. Le livret d'accueil et le règlement de fonctionnement sont fournis au bénéficiaire dont la traçabilité de la remise n'est pas observée.  AT1 Le professionnel est en connaissance des éléments relatifs à l'exercice des droits de la personne en général. Le contact est préalablement établi avec la Responsable d'agence pour les intervention du professionnel qui ne participe pas à l'entretien avec AT1.	

	AT2 : C'est l'agence qui informe le bénéficiaire de ses droits en donnant lors de la première rencontre le règlement de fonctionnement (non signé), la charte de bienveillance, la charte des droits et des libertés et le livret d'accueil. Les documents observés ne sont pas signés par le bénéficiaire. La traçabilité de la remise des documents n'a pas été observée.	
Critère 1.2.7	<p><b>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la connaissance des droits de la personne accompagnée.</b></p> <p><i>Commentaire :</i>                      AT1 : Une sensibilisation a été faite au sein de l'agence par la responsable sur le fonctionnement et les outils au sein de l'agence. La traçabilité de la présence et des informations échangées n'a pas été observée.                      AT1 le professionnel a connaissance des principaux thèmes concernant les droits de la personne. Pas de régularité dans la sensibilisation et formation                      AT2 : Pas de formation sur le sujet</p>	2
Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée	2,4
Objectif 1.5	La personne accompagnée est actrice des instances collectives ou de toutes autres formes de participation. Sa participation effective est favorisée.	1,06
Critère 1.5.1	<p><b>La personne accompagnée participe aux instances collectives ou à toutes autres formes de participation.</b></p> <p><i>Commentaire :</i>                      AT1 n'est pas au courant ni informé sur de la participation et/ou une enquête de satisfaction réalisée.                      AT1 reçoit un questionnaire de satisfaction mais ne réponds pas. " Je laisse ma fille s'en occuper"...si elle a le temps car elle est très occupée                      AT2 : Le service m'a invité mais je n'y vais pas et je n'ai pas eu de questionnaire de satisfaction.</p>	1,17
Critère 1.5.2	<p><b>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.</b></p> <p><i>Commentaire :</i>                      AT1 étonné dit simplement ne pas être au courant de l'existence d'une enquête de satisfaction.                      AT1 ne réponds pas au mail et autre questionnaire et ne sait pas ce que les autres bénéficiaires pensent du service                      AT2 : Je ne suis pas informé des retours des enquêtes de satisfaction.</p>	1
Critère 1.5.3	<p><b>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.</b></p> <p><i>Commentaire :</i>                      AT1 : La professionnelle n'a pas connaissance de la participation de la bénéficiaire à l'enquête de satisfaction.                      AT1 Pas d'éléments de preuves apportés sur la question de la participation au travers l'enquête de satisfaction (autre forme de participation)                      AT2 : La professionnelle n'a pas connaissance de la participation de la bénéficiaire à l'enquête de satisfaction.</p>	1
Objectif 1.6	L'expression de la personne est recueillie tout au long de son accompagnement.	3,34

Critère 1.6.3	<p><b>Les professionnels analysent le recueil de l'expression de la personne accompagnée et en tirent les enseignements.</b> <span style="float: right;"><b>2,5</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>                  AT1 : A ce jour, les échanges hebdomadaires n'ont identifié un changement d'accompagnement. Si ce sera le cas, l'intervenante tracerait sur le cahier de liaison et en informerait l'agence.                  AT1: Pas de traçabilité formalisée et lisibilité des situations rencontrées. Pas d'adaptation des accompagnements retranscrites au PAP                  AT2 : La présence est quotidienne donc les échanges sont principalement verbaux. Quand il y a une modification des heures de passage, un sms est envoyé par l'intervenante pour informer. Si il y a un souhait de modifier le nombre d'heures, la demande est faite auprès de la responsable d'agence et actée dans le PAP et modifiée sur le logiciel Mobisap. Le planning est envoyé mensuellement à l'intervenante par mail. Le PAP fait référence à 3h d'intervention par jour sauf le dimanche, mais l'application sur certains jours informe pour 2 heures d'interventions.</p>
Objectif 1.8	<p>La personne accompagnée participe à la vie sociale. <span style="float: right;">2,13</span></p>
Critère 1.8.2	<p><b>La personne peut s'investir dans la vie sociale et culturelle et participer à des évènements sur le territoire grâce à un accompagnement adapté.</b> <span style="float: right;"><b>2,33</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>                  AT1 dit pouvoir s'investir en fonction de son état de santé du moment et a accès aux informations relatives à la vie sociale et culturelle                  AT1 n'est pas en demande et en attente de conseils et suggestions. Souhaite demeurer autonome dans ses choix et déplacements...                  AT2 : Le service propose des activités mais je ne souhaite pas.</p>
Critère 1.8.3	<p><b>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.</b> <span style="float: right;"><b>1,67</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>                  AT1 : Cette thématique peut être échangée lors des visites entre le professionnel et le bénéficiaire mais cela n'est pas formalisé et l'agence n'informe pas sur des activités.                  AT1 Ne fait pas grand-chose, sorties en ville au port boire un café. Veut se déplacer tout seul en fauteuil et être autonome. Le choix de la personne est respecté malgré le risque réitéré auprès de lui.                  AT2 : Il n'y a pas d'activités proposées officiellement. Ces éléments ne sont pas tracés.</p>
Critère 1.8.4	<p><b>Les professionnels identifient et mobilisent les ressources et moyens nécessaires à la mise en place d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs.</b> <span style="float: right;"><b>2,5</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>                  AT1 rejette les propositions du service malgré les objectifs fixés lors de l'élaboration de son projet d'accompagnement</p>
Critère 1.8.5	<p><b>Les professionnels encouragent le recours à la pair-aidance et autres dispositifs facilitant l'entraide entre les personnes accompagnées.</b> <span style="float: right;"><b>1</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>                  AT1 : Les professionnels n'encouragent pas la pair aidance ni l'entraide.                  AT1 pas de formalisation de ce concept au sein de l'organisation. AT1 se dit en difficulté</p>

	relationnel compte tenu de son handicap. AT2 : La pair aidance et l'entraide ne sont pas favorisées.	
Objectif 1.9	La personne accompagnée exerce sa citoyenneté et/ou bénéficie d'une éducation à la citoyenneté.	2,25
Critère 1.9.2	<p><b>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.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> AT1 : C'est l'agence qui gère la partie administrative et financière dans le cadre du financement des prestations. La traçabilité n'a pas été observée. Le professionnel bien que stimulant dans la communication constate un rejet de la part d'AT1 sur des sujets liés à la relation sociale ou la participation à des activités AT2 : L'agence a aidé la bénéficiaire au niveau administratif pour l'obtention des aides financières. Par contre, la bénéficiaire n'a pas de besoin d'éducation à la citoyenneté. La traçabilité n'a pas été observée.</p>	1,17
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	2,87
Objectif 1.10	La personne est actrice de la personnalisation de son projet d'accompagnement.	3,17
Critère 1.10.4	<p><b>Les professionnels coconstruisent avec la personne et son entourage son projet d'accompagnement.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> AT1 : Le PAP est co construit avec le bénéficiaire au début de la prestation. Cela est matérialisé par la signature du bénéficiaire. L'entourage est noté dans le PAP. Dans le PAP, la page sur le projet qui définit les objectifs à court, moyen et long terme n'est pas connue par la professionnelle et la mise en oeuvre n'est pas observée. AT1 Pas de relations régulières avec l'entourage et la personne de confiance qui permet une association sur la co construction du PPA qui ne précise pas la participation de l'entourage AT2 : La coconstruction est formalisée sur le PAP et validée par la bénéficiaire. L'entourage est noté dans le PAP. Mais la formalisation de sa participation n'a pas été observée. Les objectifs sont définis à court, moyen et long terme avec les actions associées et l'évaluation.</p>	2,5
Critère 1.10.5	<p><b>Les professionnels mobilisent les ressources internes et/ou externes et les outils pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement de la personne.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> AT1 : Les ressources internes et externes ne sont pas formalisées dans le PAP à part en lien avec le médical qui est géré par une structure externe. AT1 le professionnel dit ne pas être décisionnaire des actions à engager auprès des ressources externes potentielles (Médecin, hôpital, SSIAD). Procédure de transmission par message ou téléphone. AT2 : Les moyens internes et externes n'ont pas été observés sur le PAP. L'intervenant utilise le cahier de liaison et l'application Mobisap pour tracer les éléments.</p>	2,17

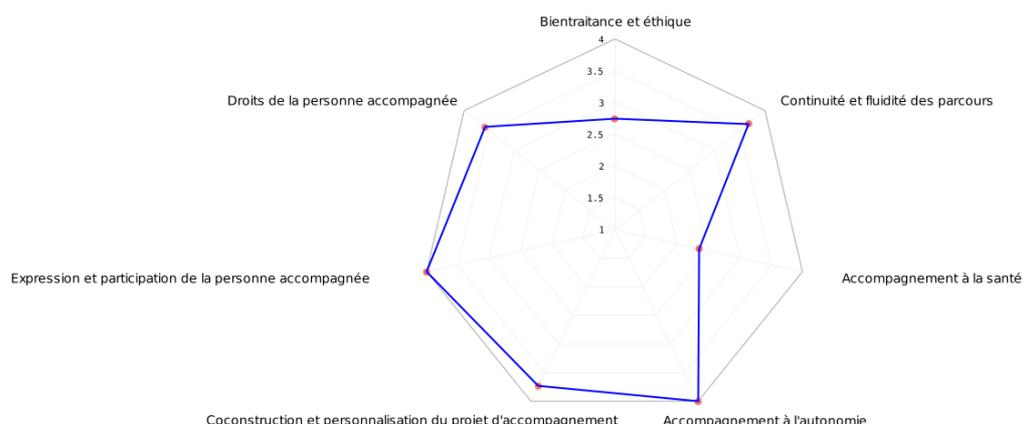
	<b>Les professionnels assurent la traçabilité et réévaluent le projet d'accompagnement avec la personne, chaque fois que nécessaire, et au moins une fois par an.</b>	<b>2,84</b>
Critère 1.10.6	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : Le PAP formalise les prestations faites par l'intervenante.</p> <p>AT1 Ecart de traçabilité et lisibilité des éléments adaptant régulièrement le parcours d'accompagnement (pas d'avenant)</p> <p>AT2 : La coconstruction est formalisée sur le PAP et validée par la bénéficiaire. L'entourage est noté dans le PAP. Mais la formalisation de sa participation n'a pas été observée.</p> <p>Les objectifs sont définis à court, moyen et long terme avec les actions associées et l'évaluation.</p>	
Objectif 1.11	L'entourage est associé dans l'accompagnement de la personne.	2,56
	<b>Les professionnels informent, orientent et/ou accompagnent l'entourage vers les dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants.</b>	<b>1,11</b>
Critère 1.11.2	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : L'intervenante , en cas de besoin, cherche avec son téléphone sur internet les éléments car un document n'est pas à disposition.</p> <p>AT1 Le professionnel nous précise qu'il ne connaît pas les dispositifs mais que l'information, si besoin, est transmise au responsable afin de traiter avec l'aidant l'orientation ou son accompagnement.</p> <p>AT2 : La professionnelle ne connaît pas les dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants. Donc il n y a pas d informations données au bénéficiaire.</p>	
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	3,49
Objectif 1.12	La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant son autonomie.	3,39
	<b>Les professionnels évaluent régulièrement les besoins de la personne accompagnée pour favoriser ou préserver son autonomie.</b>	<b>2,84</b>
Critère 1.12.2	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : Le PAP identifie l'évaluation du besoin sur plusieurs thématiques en lien avec l'autonomie. En page 19, un tableau répertorie ce que la bénéficiaire peut faire seule ou non.</p> <p>AT1 bénéficie d'aménagements des horaires notamment et du respect de son autonomie largement revendiquée au travers de ses déplacements seul en fauteuil électrique (au port pour se promener ou aller boire le café à la boulangerie)</p> <p>AT2 : Les besoins sont identifiés dans le PAP sur l'expression , la communication, les éléments de la vie quotidienne, le soin corporel, habillement, sommeil, vie sociale, le domicile,</p>	
Thématique	Accompagnement à la santé	2,54
Objectif 1.14	La personne bénéficie d'un accompagnement en matière de prévention et d'éducation à la santé.	2,52
	<b>Les professionnels évaluent les besoins de la personne accompagnée en matière de prévention et d'éducation à la santé.</b>	<b>1,75</b>
Critère 1.14.2	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : Les besoins en prévention et éducation à la santé ne sont pas clairement évalués. Dans le PAP, en première page, il est noté le médecin traitant et en fin un tableau décrivant la coordination médicale est formalisé avec la présence d'une infirmière tous les matins toute la semaine.</p>	

	AT1 Défaut de lisibilité et de traçabilité des transmissions et communications vers le SSIAD ou les personnes ressources AT2 : Cette thématique n'est pas évaluée par l'agence ni la professionnelle.	
Critère 1.14.4	<p><b>Les professionnels facilitent la compréhension des messages de prévention et d'éducation à la santé de la personne accompagnée.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>                  Pour AT1 les tâches ont été préalablement définies au travers des besoins et demandes de la personne. PPA qui précise les tâches au quotidien de toilettes et hygiène à réaliser et de maintien à l'autonomie. Pas de support à la communication nécessaire pour AT1</p>	N.C
Critère 1.14.5	<p><b>Les professionnels organisent l'accompagnement et/ou accompagnent la personne lors des dépistages et des soins de prévention.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>                  AT1 Les rencontres médicales se font au domicile . Medecin, Kiné, Infirmiers sur indication du medecin traitant</p>	N.C
Critère 1.14.6	<p><b>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à l'éducation à la santé.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>                  AT1 : La thématique a été abordée à l'agence en expliquant l'existence de protocole lié à la gestion des médicaments.                  Pour AT1 le professionnel assure néanmoins dans les objectifs et tâches définies des actions de prévention et éducation à la santé au quotidien : toilette, hygiène, ménage, alimentation                  AT2 : Pas de formation sur le sujet</p>	1,33
Objectif 1.15	La personne est actrice de ses choix sur son accompagnement en santé, la stratégie thérapeutique et les soins qui lui sont proposés.	2,11
Critère 1.15.5	<p><b>Les professionnels identifient et/ou évaluent régulièrement les besoins en santé de la personne accompagnée.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>                  AT1 : Lors du début de la prestation, la bénéficiaire était déjà en lien avec un SSIAD, un médecin traitant et un spécialiste. Cela est noté dans le PAP. Par contre, la traçabilité de l'évaluation n'a pas été observée.                  AT1: Pas de traçabilité, ni lisibilité des échanges                  AT2 : Cette thématique a été identifiée sur la partie "coordination médicale" au début de la prise en charge. Mais la bénéficiaire est autonome dans la gestion du lien médical.</p>	1,84
Critère 1.15.6	<p><b>Les professionnels repèrent de manière précoce les risques en santé pour la personne accompagnée et alertent les personnes-ressources.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>                  AT1 : La professionnelle connaît les risques en santé de la bénéficiaire mais cela a été échangé avec elle-même. La seule traçabilité observée dans la PAP, est l'identification des experts en lien avec elle. En cas, de risque avéré, la professionnelle informe la personne de confiance et l'agence et trace les éléments sur le cahier de liaison. Cela n'est pas arrivé.                  AT1: Pas de traçabilité, ni lisibilité des échanges                  AT2 : Les professionnels connaissent les informations données par le bénéficiaire qui sont notées dans le PAP. La personne alertée est la personne de confiance notée dans le PAP. Mais la PAP</p>	2,5

	ne permet pas d'identifier les besoins en santé.	
	<b>Les professionnels mobilisent les expertises et partenariats du territoire, nécessaires à l'accompagnement à la santé de la personne.</b>	<b>2</b>
Critère 1.15.10	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : La professionnelle connaît les expert en lien avec la bénéficiaire. Les noms et spécialités sont formalisés.</p> <p>AT1 est accompagné par les différents services et spécialistes au domicile que le professionnel est à même de pouvoir rencontrer lors de ses interventions</p> <p>AT2 : Bien que l'information sur le médecin traitant existe dans le PAP, celui-ci n'est pas formalisé. Aussi l'expert est noté dans le planning hebdomadaire mais il est anonymisé, donc sa mobilisation n'est pas possible.</p>	
Objectif 1.16	La personne accompagnée bénéficie d'une prise en charge de ses douleurs.	2,98
	<b>Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement et tracent les douleurs de la personne accompagnée selon des modalités adaptées.</b>	<b>2,58</b>
Critère 1.16.2	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : Si besoin lors de la période d'intervention, la professionnelle informe la personne de confiance et en son absence, contacte le samu ou prend rdv avec le médecin traitant. Dans ce cas, cela serait noté dans le cahier de liaison. A ce jour, pas de cas observé.</p> <p>AT1 Pas de traçabilité suffisante, ni lisibilité de ces douleurs constatées. Pas d'outil d'évaluation de la douleur à disposition</p> <p>AT2 : Le repérage se fait au quotidien lors de la venue de l'intervenante. Si la bénéficiaire exprime une douleur importante, l'information est notée sur le cahier de liaison. A ce jour, pas de douleur exprimée.</p> <p>La professionnelle n'a pas d'outil d'évaluation de la douleur.</p>	
	<b>Les professionnels alertent et/ou mobilisent tous les moyens nécessaires pour soulager la douleur de la personne accompagnée.</b>	<b>2,84</b>
Critère 1.16.5	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : Si besoin lors de la période d'intervention, la professionnelle informe la personne de confiance et en son absence, contacte le samu ou prend rdv avec le médecin traitant. Dans ce cas, cela serait noté dans le cahier de liaison. A ce jour, pas de cas observé.</p> <p>AT1: Ecart de lisibilité et traçabilité des transmissions auprès des professionnels de santé. Pas d'enregistrement des éléments sur le registre du SSIAD à domicile (Le SSIAD ne veut pas d'écrit des accompagnants sur leur document!). Communication orale ou "post-it"!</p> <p>AT2 : En cas de douleur importante, la personne de confiance est informée et la professionnelle contacte le samu et trace l'information sur le cahier de liaison et informe l'agence. A ce jour pas de cas observé. Ces modalités sont formalisées dans le plan bleu et dans le protocole circuit du médicament.</p>	
Thématique	Continuité et fluidité des parcours	3,21
Objectif 1.17	La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant la continuité et la fluidité de son parcours.	3,21
	<b>Les professionnels apportent leur(s) expertise(s) en soutien d'autres intervenants dans l'accompagnement de la personne.</b>	<b>2,84</b>
	<i>Commentaire :</i>	

<p>Critère 1.17.3</p>	<p>AT1 : En cas d'absence de la professionnelle, la continuité est permise via le cahier de liaison (dont l'observation n'a été faite) et le PAP. LA professionnelle n'échange pas avec la personne qui remplace.</p> <p>AT1: L'écart de lisibilité et traçabilité des communications et informations relatives à l'accompagnement de la personne</p> <p>AT2 : Actuellement, seules deux intervenantes accompagnent la bénéficiaire (titulaire et remplaçant). La continuité du parcours se fait via le cahier de liaison et les informations (cahier des charges) qui se trouvent sur l'application Mobisap.</p>
<p>Critère 1.17.4</p>	<p><b>Les professionnels participent aux réunions de coordinations (médico-psychosociales) nécessaires à l'accompagnement de la personne.</b> <span style="float: right;"><b>2,67</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT1 : Les partenaires externes sont identifiés dans le PAP et dans l'application mobisap, le numéro de téléphone du SSIAD est présent. En cas de besoin, l'agence et le SSIAD sont informés par téléphone et cela est noté dans le cahier de liaison non observé.</p> <p>Il n'existe pas de réunion commune.</p> <p>AT1/ Ecart de formalisation entre les différentes parties prenantes du dispositif d'accompagnement. Le professionnel n'est pas réellement impliqué dans cette interdisciplinarité</p> <p>AT2 : Les intervenants externes sont notés dans le PAP par contre, il n'y a pas de réunion avec mais pas de besoin de coordination particulière. La seule coordination pour assurer la continuité se fait via le cahier des charges et l'application Mobisap</p>

## Chapitre 2 - Les professionnels



### Axes forts

(reprise des critères standards ayant une cotation supérieure ou égale à 3 ainsi que les critères impératifs cotés 4 et « \* »)

		Cotation
Thématique	Bienveillance et éthique	2,75
Objectif 2.1	Les professionnels contribuent aux questionnements éthiques.	2,75
Critère 2.1.1	<b>Les professionnels identifient en équipe les questionnements éthiques propres à la personne accompagnée.</b>	<b>4</b>
	<i>Commentaire :</i> Les professionnels ont été sensibilisés informés et ont pu échanger en réunion plénière sur les différentes procédures permettant une approche éthique des accompagnements à domicile.	
Critère 2.1.3	<b>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au questionnement éthique.</b>	<b>3</b>
	<i>Commentaire :</i> La mise en place de réunions de service permettent la sensibilisation sur des thématiques diverses ouvrant aux questionnements éthiques. Les professionnels échangent au travers des différentes procédures qui leurs sont proposées et qu'ils doivent s'approprier.	
Thématique	Droits de la personne accompagnée	3,58
Objectif 2.2	Les professionnels favorisent l'exercice des droits fondamentaux et des libertés individuelles de la personne accompagnée.	3,58
Critère 2.2.2 (Impératif)	<b>Les professionnels respectent la dignité et l'intégrité de la personne accompagnée.</b>	<b>4</b>
	<i>Commentaire :</i> Les professionnels sont conscients et en accord avec les procédures en place et les rappels en réunion d'équipe	

Critère 2.2.3 (Impératif)	<b>Les professionnels respectent la vie privée et l'intimité de la personne accompagnée.</b>	<b>4</b>
	<i>Commentaire :</i> Les professionnels sont très clairs sur les aspects de respect de la vie privée et observe la procédure dans leur pratique au quotidien	
Critère 2.2.4 (Impératif)	<b>Les professionnels respectent la liberté d'opinion, les croyances et la vie spirituelle de la personne accompagnée.</b>	<b>4</b>
	<i>Commentaire :</i> Ces réunions se veulent à la fois pédagogiques mais également ont pour objet de formaliser les pratiques professionnelles qui sont appropriées et mises en œuvre au quotidien	
Critère 2.2.7 (Impératif)	<b>L'ESSMS garantit la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée.</b>	<b>4</b>
	<i>Commentaire :</i> Les informations recueillis, les transmissions des professionnels et échanges sont sécurisés au niveau des logiciels à disposition	
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	<b>Les professionnels favorisent la préservation et le développement des relations sociales et affectives de la personne accompagnée.</b>	<b>4</b>
	<i>Commentaire :</i> Les professionnels disposent d'un cahier des charges, de procédures permettant un accompagnement au plus près des besoins de la personne et de ses attentes. Si le lien ne peut être développé pour des problèmes de santé ou de volonté de la personne, le professionnel s'attache à tenter de maintenir les liens sociaux existants.	
Critère 2.3.2	<b>Les professionnels soutiennent et/ou orientent la personne accompagnée pour accéder aux services et dispositifs de droit commun.</b>	<b>4</b>
	<i>Commentaire :</i> L'identification des besoins, attentes du bénéficiaire est construite autour d'un questionnaire très complet qui "balaie" l'ensemble des thématique de vie (antécédents, situation du moment, perspectives (projet),objectifs a atteindre).	
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	3,72
Objectif 2.4	Les professionnels adaptent avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques auxquels elle est confrontée.	3,72
Critère 2.4.2	<b>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés aux addictions et conduites à risques auxquels la personne est confrontée.</b>	<b>4</b>
	<i>Commentaire :</i> La proximité des accompagnants dans le quotidien des personnes accompagnées, la connaissance de la personne, le cahier des charges des professionnels contribuent à une veille régulière sur les comportements à risques des bénéficiaires	

Critère 2.4.3	<p><b>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés aux chutes auxquels la personne est confrontée.</b></p> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels précisent le cas de situations à risques aggravées lorsque le bénéficiaire refuse la téléassistance par Ex. L'intervention et prise en compte de l'ensemble des parties prenantes sont alors nécessaire</p>	4
Critère 2.4.4	<p><b>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de dénutrition, malnutrition et/ou des troubles de la déglutition auxquels la personne est confrontée.</b></p> <p><i>Commentaire :</i> La coconstruction du PAP est effective. Les modifications ou adaptations manquent de traçabilité et de lisibilité</p>	3,33
Critère 2.4.5	<p><b>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés à la sexualité auxquels la personne est confrontée.</b></p> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels nous déclarent que si le risque était avéré la posture serait de même nature que pour les autres risques</p>	3
Critère 2.4.6	<p><b>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de harcèlement ou d'abus de faiblesse auxquels la personne est confrontée.</b></p> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels connaissent bien les personnes accompagnées et leur entourage. L'évaluation est quotidienne lors de l'accompagnement au travers notamment des comportements et attitudes de la personne</p>	4
Critère 2.4.7	<p><b>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de radicalisation et/ou de prosélytisme auxquels la personne est confrontée.</b></p> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels nous disent ne pas avoir été confrontés à ce risque du fait des caractéristiques de la population accompagnée (âge, culture...)</p>	4
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><b>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).</b></p> <p><i>Commentaire :</i> Stimulation mémorielles et sorties, ballades...</p>	4
Thématique	Accompagnement à la santé	2,34
Objectif 2.7	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement de fin de vie et du deuil de la personne.	2,5

Critère 2.7.4	<b>Les professionnels mettent en œuvre l'accompagnement de la fin de vie et/ou du deuil de la personne.</b>	<b>3</b>
	<i>Commentaire :</i> L'évocation de la situation décrite en exemple et les éléments apportés permettent de considérer l'équipe à même de mettre en œuvre un accompagnement redondant aux besoins.	
Thématique	Continuité et fluidité des parcours	3,67
Objectif 2.8	Les professionnels favorisent la continuité de l'accompagnement dans l'ESSMS.	3
Critère 2.8.1	<b>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.</b>	<b>4</b>
	<i>Commentaire :</i> La situation décrite avec éléments de preuve a permis de mettre en évidence la réactivité et l'adaptation de l'équipe pour accompagner cette rupture (Déménagement auprès de son entourage avec maintien des accompagnements au nouveau domicile)	
Critère 2.8.2	<b>Les professionnels accompagnent les interruptions et les ruptures d'accompagnement de la personne.</b>	<b>4</b>
	<i>Commentaire :</i> Adaptation de la prise en charge selon la situation et l'évolution des demandes du bénéficiaire et de son entourage	
Objectif 2.9	Les professionnels facilitent la fluidité du parcours de la personne accompagnée, en coordination avec les partenaires.	4
Critère 2.9.1	<b>Les professionnels se coordonnent avec les partenaires du territoire impliqués dans le parcours de la personne accompagnée et partagent les informations nécessaires.</b>	<b>4</b>
	<i>Commentaire :</i> Les professionnels travaillent selon un cahier des charges établi sur les actions de l'accompagnement au quotidien (ménage, repas, sorties...). Ce travail trouve sa complémentarité auprès des services des professionnels de santé qui interviennent au domicile (infirmiers, SSIAD, Kinés)	
Critère 2.9.2	<b>Les professionnels informent la personne accompagnée, et son entourage, des alternatives pour la continuité de son parcours.</b>	<b>4</b>
	<i>Commentaire :</i> L'équipe a su montrer sa capacité d'adaptation en fonction de la demande de la personne et de son entourage	
Critère 2.9.3	<b>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.</b>	<b>4</b>
	<i>Commentaire :</i> L'équipe a su montrer sa capacité d'adaptation en fonction de la demande de la personne et de son entourage	

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	<p><b>Les professionnels partagent entre eux les informations nécessaires à l'accompagnement de la personne.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels disposent des informations nécessaires à l'accompagnement de la personne et au contrat de prestations</p>	4
Critère 2.10.2	<p><b>Les professionnels respectent les règles de sécurisation des données, des dossiers et des accès.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> L'utilisation des outils numériques est acquise par les professionnels</p>	4

### Axes de progrès

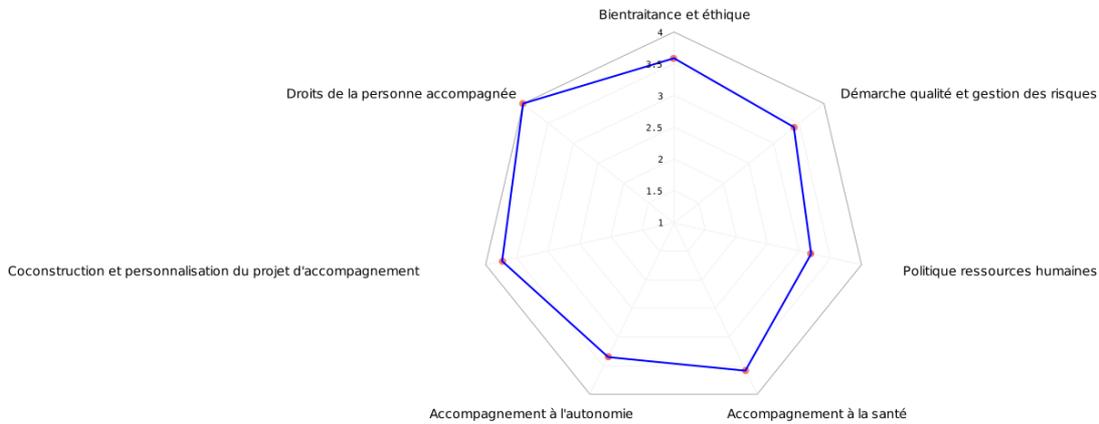
(reprise des critères standards ayant une cotation inférieure à 3 et des critères impératifs ayant une cotation inférieure à 4).

		Cotation
Thématique	Bienveillance et éthique	2,75
Objectif 2.1	Les professionnels contribuent aux questionnements éthiques.	2,75
Critère 2.1.2	<p><b>Les professionnels associent la personne et son entourage, aux questionnements éthiques, liés à son accompagnement.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les questions "éthiques" peuvent être évoquées aux vues de situations rencontrées qui interrogent l'équipe sur le modèle d'accompagnement et les réponses à apporter. L'exemple sur le constat d'addictions de personnes s'inscrit dans une démarche éthique mais la traçabilité et lisibilité des échanges n'ont pu être démontrée.</p>	2
Critère 2.1.4	<p><b>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.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> L'écart constaté se situe dans l'absence de définition commune, partagée avec l'ensemble des parties prenantes. Les éléments transmis font apparaître la question éthique en terme d'information et intégrée aux différentes procédures définissant les postures des professionnels. La réflexion éthique n'a pas encore été abordée réellement. Pas de participation à des réflexions sur le territoire.</p>	2
Thématique	Droits de la personne accompagnée	3,58
Objectif 2.2	Les professionnels favorisent l'exercice des droits fondamentaux et des libertés individuelles de la personne accompagnée.	3,58
	<p><b>Les professionnels respectent le droit à l'image de la personne accompagnée.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p>	2,5

Critère 2.2.5 (Impératif)	Le document présenté se veut par trop généraliste sur ses attendus et les conditions d'exercice du droit à l'image au regard du droit des personnes accompagnées. Pas de précisions utiles pour être en conformité avec les obligations réglementaires. Les professionnels nous indiquent que des demandes ponctuelles d'autorisation sont réalisées mais ne sont pas tracées ni lisibles. Ecart de conformité du document.	
Critère 2.2.6 (Impératif)	<b>L'ESSMS favorise l'exercice des droits et libertés de la personne accompagnée.</b>	<b>3</b>
	<i>Commentaire :</i> Le document droit à l'image présenté aux résidents et intégré au PAP n'est pas conforme à la RGPD	
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 2.5.1	<b>Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le suivi de son parcours scolaire, en étroite collaboration avec les établissements scolaires.</b>	<b>N.C</b>
	<i>Commentaire :</i> Les professionnels disent ne pas être confrontés à cette question du fait de leur situation et de leur âge.	
Critère 2.5.2	<b>Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le suivi de son parcours professionnel en lien avec les partenaires.</b>	<b>N.C</b>
	<i>Commentaire :</i> Les personnes accompagnées par le service sont en général âgées ou/et en situation de handicap. Les personnes n'ont plus d'activités professionnelles.	
Thématique	Accompagnement à la santé	2,34
Objectif 2.6	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement en santé mentale de la personne.	2,17
Critère 2.6.1	<b>Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement et tracent les besoins d'accompagnement en santé mentale de la personne, selon des modalités adaptées.</b>	<b>2,33</b>
	<i>Commentaire :</i> Les professionnels selon le cahier des charges de l'accompagnement proposent des activités ou des temps de stimulation corporelle, de mémorisation par des supports de jeux (sudoku, mots croisés, massages détente, sorties...). Ne disposent pas d'outils spécifiques pour évaluer le besoin en santé mentale.	
Critère 2.6.3	<b>Les professionnels alertent et/ou mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement en santé mentale de la personne.</b>	<b>2</b>
	<i>Commentaire :</i> Les professionnels semblent démunis devant ce type de situation. Le "relais" apparaît être la seule solution envisagée.	

Objectif 2.7	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement de fin de vie et du deuil de la personne.	2,5
Critère 2.7.3	<p><b>Les professionnels échangent en équipe pour adapter l'accompagnement au deuil vécu par la personne.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Pas de preuve apportée aux processus d'accompagnement dans la situation vécue. Ecart de lisibilité et traçabilité</p>	2
Thématique	Continuité et fluidité des parcours	3,67
Objectif 2.8	Les professionnels favorisent la continuité de l'accompagnement dans l'ESSMS.	3
Critère 2.8.3	<p><b>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.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels déclarent ne pas être spécifiquement formés ou sensibilisés à la question de la rupture mais réagir en adaptation de la situation</p>	1

### Chapitre 3 - L'ESSMS



#### Axes forts

(reprise des critères standards ayant une cotation supérieure ou égale à 3 ainsi que les critères impératifs cotés 4 et « \* »)

		Cotation
Thématique	Bienveillance et éthique	3,59
Objectif 3.1	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie en matière de bienveillance.	3,59
Critère 3.1.1	<p><b>L'ESSMS définit sa stratégie en matière de bienveillance et en partage une définition commune avec l'ensemble des acteurs.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>                      Les modalités sont définies dans le projet de service diffusé par mail pour les intervenantes, à disposition en agence et remis aux bénéficiaires à domicile. Il a été aussi transmis Département, à la CARSAT. La traçabilité de la remise n'a pas été observée.                      La charte de bienveillance est remise à l'arrivée des salariés via un mailing.                      Concernant les bénéficiaires, l'information est donnée à l'accueil avec un document de remise et pour les anciens , la remise est au renouvellement du projet d'accompagnement Personnalisé (PAP).                      Le déploiement de la politique de la bienveillance auprès des intervenantes, se fait lors d'entretien individuel.                      L'ensemble des documents est envoyé par mail aux professionnels deux fois par an.                      Des reunions semestrielles sont prévues pour sensibiliser le personnel aux procédures et aux bonnes pratiques. LE personnel doit passer au moins une fois par an.</p>	3,67

Critère 3.1.2	<p><b>L'ESSMS définit l'organisation et les modalités de déploiement de sa démarche de bientraitance et met à disposition les outils adaptés.</b> <span style="float: right;"><b>3,67</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>  Concernant les bénéficiaires, l'information est donnée à l'accueil avec un document de remise et pour les anciens , la remise est au renouvellement du projet d'accompagnement Personnalisé (PAP).  Le déploiement de la politique de la bientraitance auprès des intervenantes, se fait lors d'entretien individuel.  L'ensemble des documents est envoyé par mail aux professionnels deux fois par an.  Des reunions semestrielles sont prévues pour sensibiliser le personnel aux procédures et aux bonnes pratiques. Le personnel doit passer au moins une fois par an.  Il est prévu dans le plan du projet de service, de mettre en place un comité , deux fois par an, avec la gouvernance, les professionnels et les bénéficiaires, d'ici fin 2025.  Il existe une référente bientraitance qui est la responsable d'agence communiqué à l'équipe par mail.  Le projet de service a été travaillé avec les responsables d'agence et avec le retour des enquêtes de satisfaction des bénéficiaires qui a été communiqué aux bénéficiaires.</p>
Critère 3.1.3	<p><b>L'ESSMS organise des actions de sensibilisation à la bientraitance pour tout nouvel intervenant (partenaire, bénévole,...)</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>  Tous les nouveaux salariés reçoivent tous les documents selon les modalités de la procédure.  Il n y a pas de partenaires ni de bénévoles qui interviennent auprès des bénéficiaires.</p>
Critère 3.1.4	<p><b>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la bientraitance.</b> <span style="float: right;"><b>3</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>  Dans le cadre du service, une formation à la bientraitance a été faite pour une partie du personnel (4).  Il existe des procédures diffusées au personnel, des informations affichées par mail.  A ce jour, il n y a pas de temps collectifs sur des échanges sur cette thématique.</p>
Thématique	Droits de la personne accompagnée <span style="float: right;"><b>4</b></span>
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. <span style="float: right;"><b>4</b></span>
Critère 3.2.1	<p><b>L'ESSMS accompagne les personnes pour qu'elles puissent vivre dans des conditions matérielles et un cadre de vie respectueux de leurs droits fondamentaux.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>  Les éléments sont identifiés dans le livret d'accueil et dans la charte des droits et liberté fournis aux bénéficiaires.  Les droits fondamentaux sont identifiés dans le règlement de fonctionnement donné aux bénéficiaires.  Aussi la politique sur cette thématique est formalisée dans le projet de service.  Les ressources mobilisables financières sont proposées à l'arrivée des bénéficiaires et lorsqu'il y a une nécessité de soins, les ressources mobilisables sont proposées.  L'aide aux aidants et la lutte contre l'isolement sont actés dans le CPOM en réponse aux objectifs</p>

	4 et 6.	
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	3,73
Objectif 3.4	L'ESSMS coconstruit sa stratégie d'accompagnement et son inscription dans le territoire, dans une approche inclusive.	3,73
	<b>L'ESSMS met en œuvre une approche inclusive des accompagnements proposés.</b>	<b>3,67</b>
Critère 3.4.1	<p><i>Commentaire :</i> L'engagement de l'approche inclusive est contractualisé via le PAP établi à l'arrivée. Le projet de service définit les modalités de cette approche individualisée avec le consentement de la personne qui est formalisée dans le règlement de fonctionnement. L'intervention est planifiée en lien avec les parties prenantes externes formalisée dans le PAP afin d'éviter la double présence. Ces parties prenantes externes sont en lien direct avec les bénéficiaires. Le partage de la stratégie d'accompagnement n'est pas systématiquement réalisé aux parties prenantes externes.</p>	
	<b>L'ESSMS s'inscrit dans des partenariats pour enrichir son offre d'accompagnement au bénéfice des personnes.</b>	<b>3</b>
Critère 3.4.2	<p><i>Commentaire :</i> Il existe un lieu de diffusion des informations des ressources du territoire mis à disposition des professionnels et des bénéficiaires. Aussi, les partenaires sont notés sur la vitrine. Les partenaires sont identifiés sur ONE NOTE, dans le DRIVE, mis à disposition en agence et sur la plaquette PAPH. Un partenariat avec la téléassistance, CCAS et DAC a été contractualisé. Les partenaires liés aux soutiens des aidants sont identifiés dans un annuaire accessible sur le DRIVE. La mobilisation contractualisée est partielle en attente de la validation du CPOM. La centralisation des ressources externes n'a pas été observée.</p>	
	<b>L'ESSMS s'inscrit dans des projets communs avec les partenaires du territoire pour renforcer l'offre d'accompagnement.</b>	<b>4</b>
Critère 3.4.3	<p><i>Commentaire :</i> La responsable d'activités participe à un groupe de travail pour favoriser l'autonomie.</p>	
	<b>L'ESSMS est force de proposition et d'innovation pour améliorer la qualité des accompagnements et les modalités d'intervention.</b>	<b>4</b>
Critère 3.4.4	<p><i>Commentaire :</i> Un partenariat est en cours de réalisation pour faciliter les modalités de paiement sécurisée pour les bénéficiaires et communiqué auprès des mandataires judiciaires. La structure a créé des vidéos métier pour valoriser le métier auprès des bénéficiaires qui ont été présentées au CD. Ce dernier a financé et repris à son compte ces vidéos.</p>	

Critère 3.4.5	<p><b>L'ESSMS développe des actions d'ouverture à et sur son environnement pour favoriser les interactions et partenariats.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>          BOSTON Services organise des journées regroupant les confrères et la participation des conseils départementaux, de la région via le pôle service de la personne, la fédération nationale de la FEDESAP dont 2 membres sont actifs régionalement et départementalement.          Le Directeur participe à un groupe de travail sur l'aide au pilotage au niveau du département.          La Direction RH participe à des événements sur le territoire en lien avec l'emploi qui sont diffusés sur LinkedIn.</p>
Thématique	Accompagnement à l'autonomie <span style="float: right;">3,33</span>
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. <span style="float: right;">3,33</span>
Critère 3.5.1	<p><b>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.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>          Le projet de service définit les modalités par le recueil des habitudes et des attentes via le Projet d'Accompagnement Personnalisé. Les informations sont remontées par les intervenants via le cahier de liaison dont l'utilisation est décrite dans deux procédures dont la sensibilisation des professionnels a été réalisée le 04/06/2025 avec deux envois de mailing par an pour la sensibilisation des professionnels aux procédures.          En cas de repérage de fragilité, une coordination avec des acteurs du territoire (DAC, CCAS, ...) est mise en œuvre dont la formalisation est visible sur le projet de service.          Aussi, la prévention du risque d'isolement est prise en compte dans une fiche action du CPOM de 2025. Il existe un outil de repérage des risques de perte d'autonomie et de son aggravation non mis en œuvre à ce jour.          L'actualisation est faite via la mise à jour du PS et prochainement le CPOM et via la mise à jour du Plan d'Amélioration Qualité annuellement.</p>
Critère 3.5.2	<p><b>Les professionnels mettent en œuvre les actions de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées.</b> <span style="float: right;"><b>3</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>          Les situations sont définies dans le plan de gestion des risques et connues par les professionnelles.          Lorsque la situation est observée, l'intervenante informe la responsable d'agence.          La procédure de posture professionnelle prévoit des modalités de prévention.          Les professionnelles identifient la référente bien-être qui est la responsable d'agence.          Les moyens techniques de suivi existent via l'application mobisap,          L'évaluation de l'autonomie se trouve dans le PAP et dans l'application Mobisap mais il n'existe pas d'outil permettant d'évaluer la perte d'autonomie de la personne.</p>
Critère 3.5.3	<p><b>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.</b> <span style="float: right;"><b>3</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p>

	La sensibilisation a été faite lors de la diffusion de la procédure de postures professionnelles. La régularité n'a pas été observée.	
Thématique	Accompagnement à la santé	3,59
Objectif 3.6	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de gestion du risque médicamenteux.	4
Critère 3.6.4	<p><b>Les professionnels alertent en cas de risque lié à la prise en charge médicamenteuse, dont la iatrogénie.</b></p> <p><i>Commentaire :</i> Les modalités d'informations sont définies dans une procédure en cas d'observation d'une situation critique. Ces modalités sont connues par les professionnelles.</p>	4
Objectif 3.7	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux.	3,17
Critère 3.7.1	<p><b>L'ESSMS définit sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux et s'assure de sa mise en œuvre.</b></p> <p><i>Commentaire :</i> Les modalités sont formalisées dans les plans bleu. La diffusion des plan bleu se fait en novembre, il est envoyé le plan bleu épidémies. Le DUERP identifie les risques mais les actions de prévention mises en place sont observées partiellement. La mise à jour du DUERP se fait si besoin. 2 en 2025.</p>	3,5
Critère 3.7.2	<p><b>Les professionnels mettent en œuvre les actions de prévention et de gestion du risque infectieux.</b></p> <p><i>Commentaire :</i> Les modalités concernant la canicule et les épidémies sont définies dans la procédure. Dans le DUERP, rubriques dépendance,, la thématique "épidémie" est analysée avec la la mise en place de mesures preventives. Lorsque cela est nécessaire, il y a une campagne dde mail qui est envoyée aux personnels. Les risques infectieux sont identifiés partiellement, par exemple, le risque des punaises de lit n'est pas identifié et les actions ne sont pas définies.</p>	3
Critère 3.7.3	<p><b>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à la maîtrise du risque infectieux.</b></p> <p><i>Commentaire :</i> Une formation sur l'efficacité du nettoyage a eu lieu en présence de 4 professionnels. Lorsque cela est nécessaire, il y a une campagne dde mail qui est envoyée aux personnels. Le contrat de travail définit les devoirs sur l'hygiène et la santé. Les risques infectieux sont identifiés partiellement, par exemple, le risque des punaises de lit n'est pas identifié et les actions ne sont pas définies.</p>	3
Thématique	Politique ressources humaines	3,2
Objectif 3.8	L'ESSMS définit et déploie une politique ressources humaines au service de sa stratégie et de la qualité de l'accompagnement.	2,89

Critère 3.8.2	<p><b>L'ESSMS met en œuvre un processus d'accueil et d'intégration des nouveaux professionnels et intervenants.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>                  Les modalités sont formalisées via une procédure. L'étape concernat l'entretien d'intégration n'est pas observée dans la procédure.                  Une formation intégration individuelle est mise en place qui sert d'évaluation des compétences avec la remise du livret d'accueil.                  Une réunion trimestrielle pour tous les nouveaux arrivants est mise en œuvre avec un support dédié.                  Un attestation de reçu a été observée signé par les professionnels</p>
Critère 3.8.4	<p><b>L'ESSMS met au service des accompagnements une équipe de professionnels formés et qualifiés.</b> <span style="float: right;"><b>3</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>                  Lors de l'entretien à l'embauche, un tableau de suivi existe concernant la partie administrative.                  Les diplômes sont archivés dans PROGISAP.                  Les besoins sont identifiés lors de la réalisation des entretiens professionnels tous les 2 ans d'une façon partielle.                  Une fiche de souhait a été donnée aux professionnels.                  Les retours des entretiens nourrissent le plan de développement des compétences (PDC). Il est prévu 9 formations principalement collectives en lien avec les RPS et l'accompagnement des bénéficiaires pour un montant de 10000€.</p>
Critère 3.8.5	<p><b>L'ESSMS définit des modalités de travail adaptées pour garantir la sécurité, la continuité et la qualité de l'accompagnement des personnes.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>                  Il existe des postes de l'assistante de vie itinérante pour réagir en urgence, dans des zones plus larges et lors des remplacements.                  Les plannings sont définis dans l'application Mobisap.                  Il existe un tableau d'astreintes avec les coordonnées pour prévenir les remplacements en cas d'absences imprévues.                  Ces modalités sont formalisées dans le PS.</p>
Objectif 3.9	<p>L'ESSMS met en œuvre une politique de qualité de vie au travail. <span style="float: right;">3,5</span></p>
Critère 3.9.1	<p><b>L'ESSMS promeut une politique favorisant la qualité de vie au travail.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>                  Un programme "salaire et santé" met en place des action sQVT.                  Aussi le plan qualité définit des actions QVT.                  Un comité QVT a été mis en place en 2025 avec la présence d'un membre de la direction, représentants des intervenantes, représtant gouvernance avec une fréquence des 2 fois par an.                  Le CPOM, en cours, prévoit une fiche n°5 sur la QVT des intervenantes.                  La structure suit un baromètre QVT tous les ans. Un questionnaire anonyme est envoyé. Le retour a engendré des actions, comme le déménagement de l'agence ou encore la diffusion de la vision à 6 mois par le directeur.</p>
Critère 3.9.2	<p><b>L'ESSMS favorise la qualité de l'environnement de travail des professionnels.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>                  La structure suit un baromètre QVT tous les ans. Un questionnaire anonyme est envoyé. Le retour</p>

	a engendré des actions, comme le déménagement de l'agence ou encore la diffusion de la vision à 6 mois par le directeur.	
Thématique	Démarche qualité et gestion des risques	3,39
Objectif 3.10	L'ESSMS définit et déploie sa démarche d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques.	3,84
	<b>L'ESSMS définit sa politique qualité et gestion des risques.</b>	<b>3,67</b>
Critère 3.10.1	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>Le plan d'amélioration qualité est défini en annexe du projet de service et mis à jour annuellement et diffusé via la projet de service. Concernant la CARSAT comme exemple, le PAQ a été diffusé. Le sujet est présenté en reunion de Direction dont le CR a été observé et diffusé par mail aux participants et disponible sur le DRIVE.</p> <p>Les modalités de gestion sont définies dans une rcedure diffusée par mail aux intervenants et discutées lors des reunions qualité.</p> <p>Les textes et les RBPP ont été utilisés pour l'élaboration du PS et de certaines procédures mais elles ne sont pas disponibles au sein de la structure et pas identifiés en référence au document. Dans l'accompagnement des professionnels au regard des bonnes pratiques, il existe un guide limites du travail au quotidien des intervenants à domicile dont la responsable d'agence se réfère pour améliorer les pratiques. Ce document a été créé un groupement de structures.</p> <p>Le règlement de fonctionnement identifie les exclusions des missions des intervenantes pour informer les bénéficiaires. De plus, une procédure sur les postures professionnelles existe.</p> <p>La structure a défini un contrat avec un prestataire sur l'accompagnement qualité.</p> <p>La structure, en partenariat avec le Pôle Service à la Personne travaille sur le numérique.</p> <p>En lien avec la FEDESAP, la responsable d'activités participe à des groupes de travail sur la gestion des risques qui alimente la réflexion interne sur le PAQ.</p>	
	<b>L'ESSMS met en œuvre sa démarche qualité et gestion des risques.</b>	<b>4</b>
Critère 3.10.2	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>La gestion du risque est analysée dans les reunions en lien avec le tableau des risques. Il est prévu dans le CPOM de mettre en place un comité qualité d'ici fin 2025. Annuellement, le PAQ est revu.</p> <p>L'ensemble des documents est envoyé par mail aux professionnels deux fois par an. Des reunions semestrielles sont prévues pour sensibiliser le personnel aux procédures et aux bonnes pratiques. Le personnel doit passer au moins une fois par an.</p> <p>Il est prévu dans le plan du projet de service, de mettre en place un comité , deux fois par an, avec la gouvernance, les professionnels et les bénéficiaires, d'ici fin 2025.</p> <p>Le projet de service a été travaillé avec les responsables d'agence et avec le retour des enquêtes de satisfaction des bénéficiaires qui a été communiqué aux bénéficiaires.</p>	
Objectif 3.11	L'ESSMS définit et déploie son plan de prévention des risques de maltraitance et de violence.	3,5
	<b>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.</b>	<b>4</b>
Critère 3.11.1	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>La structure a défini un plan de gestion des risques dans le projet de service formalisé dans le PAQ.</p>	

(Impératif)	<p>Le plan a été réalisé suite à l'analyse des retours de l'enquête de satisfaction, des plaintes et réclamations et des événements indésirables avec la responsable d'agence et avec les intervenants lors d'une réunion collective dont le CR a été observé..</p> <p>Il existe une référente bienveillance qui est la responsable d'agence communiqué à l'équipe par mail.</p>	
Critère 3.11.3	<p><b>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la détection et au signalement de faits de maltraitance et de violence.</b></p> <p><i>Commentaire :</i> Il existe des procédures diffusées au personnel, des informations affichées par mail. A ce jour, il n'y a pas de temps collectifs sur des échanges sur cette thématique. Le plan de gestion des risques définit les situations.</p>	<b>3</b>
Objectif 3.12	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.	3,83
Critère 3.12.1 (Impératif)	<p><b>L'ESSMS organise le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.</b></p> <p><i>Commentaire :</i> Le logiciel PROGISAP est le recueil des plaintes et réclamations avec le traitement. Les sources sont l'enquête de satisfaction. Une quinzaine de plaintes et réclamations sur 2 ans. Ces modalités sont définies dans une procédure. Dans le livret d'accueil, il est disponible un formulaire destiné au bénéficiaire pour faire remonter des événements. Les cas observés tracent les éléments selon la procédure.</p>	<b>4</b>
Critère 3.12.3 (Impératif)	<p><b>Les professionnels analysent en équipe les plaintes et les réclamations et mettent en place des actions correctives.</b></p> <p><i>Commentaire :</i> Le professionnel fait remonter, verbalement, à la responsable d'agence qui enregistre les éléments. Les modalités sont définies dans la procédure. Un logiciel PROGISAP trace les plaintes et réclamations avec les détails du problème, de la cause et de l'action.</p>	<b>4</b>
Objectif 3.13	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des événements indésirables.	3,5
Critère 3.13.1 (Impératif)	<p><b>L'ESSMS organise le recueil et le traitement des événements indésirables.</b></p> <p><i>Commentaire :</i> Les modalités de recueil et de traitement sont formalisées dans la procédure et dans le projet de service. Le recueil se fait sur le logiciel PROGISAP. Le cas observé suit le processus prévu.</p>	<b>4</b>
Critère 3.13.3 (Impératif)	<p><b>Les professionnels déclarent et analysent en équipe les événements indésirables et mettent en place des actions correctives.</b></p> <p><i>Commentaire :</i> Les modalités sont définies dans une procédure. Les professionnelles informent la responsable d'agence qui trace le cas dans le logiciel PROGISAP en notant la description du problème, les causes et les actions proposées.</p>	<b>4</b>

Critère 3.13.4	<p><b>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion des évènements indésirables.</b> <span style="float: right;"><b>3</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnelles ont été destinataires de la procédure et le projet de service par mail et expliquée lors d'une réunion collective. La régularité n'a pas été observée.</p>
Objectif 3.14	L'ESSMS est doté d'un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité. <span style="float: right;">2,88</span>
Critère 3.14.1 (Impératif)	<p><b>L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité et le réactualise régulièrement.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Le plan de gestion de crises comporte le plan bleu canicule et le plan bleu épidémies. La diffusion des plan bleu se fait en deux fois, en novembre, il est envoyé le plan bleu épidémies et en juin, le plan bleu canicule. Il existe un PCA revu une fois par an au minimum. Il est prévu qu'il sera analysé lors des codir mis en place prochainement.</p>
Critère 3.14.4	<p><b>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion de crise.</b> <span style="float: right;"><b>3</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Le personnel est destinataire du plan bleu canicule. La formation au 1er secours est partielle. Le plan vigipirate est affiché dans l'agence. Il n'a pas été observé d'exercices de simulation.</p>
Objectif 3.15	L'ESSMS s'inscrit dans une dynamique d'innovation et d'évolution sociétale. <span style="float: right;">2,78</span>
Critère 3.15.1	<p><b>L'ESSMS définit et met en oeuvre sa stratégie d'optimisation des achats et de développement durable.</b> <span style="float: right;"><b>3</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> La structure a mis en place un groupe de travail sur les valeurs Confiance Dynamisme Implication et Humain (CDIH) qui sont communiquées dans les offres d'emploi, lors des entretiens annuels, sur les fiches de poste. Une action sur l'éco conduite a été mise en place auprès des intervenants avec la mise en place d'une application QUARTIX dans les véhicules de service afin d'évaluer la pratique. Une politique sur l'utilisation de produits "de grand mère" existe afin de réduire l'utilisation de produits néfastes pour l'environnement. Une communication sur le tri sélectif est mise en place. La Banque de Données Internes suit le kilométrage des véhicules de service et des informations RH via un tableau d'indicateurs. La structure communique sur le site internet sur le programme salaire et santé. La politique de développement durable n'est pas clairement définie.</p>
Critère 3.15.2	<p><b>L'ESSMS définit et déploie sa stratégie numérique.</b> <span style="float: right;"><b>3,33</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Le PS formalise l'action n°4 pour développer le numérique en santé pour sécuriser les échanges de l'information. Les informations sont classées dans le logiciel PROGISAP avec des codes d'accès individuels. Les intervenants ont une application mobile MOBISAP avec un code d'accès. Prochainement la sécurisation d'accès sera renforcée avec PRO SANTE CONNECT. Les modalités d'utilisation des outils numériques n'ont pas été observées.</p>

**Axes de progrès**

(reprise des critères standards ayant une cotation inférieure à 3 et des critères impératifs ayant une cotation inférieure à 4).

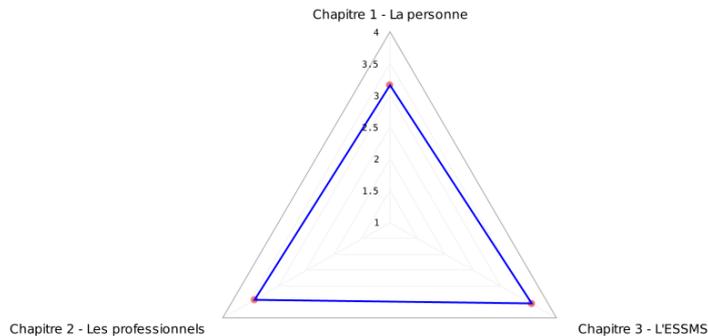
		Cotation
Thématique	Politique ressources humaines	3,2
Objectif 3.8	L'ESSMS définit et déploie une politique ressources humaines au service de sa stratégie et de la qualité de l'accompagnement.	2,89
Critère 3.8.1	<p><b>L'ESSMS définit et déploie sa politique ressources humaines et met en œuvre une démarche de prévention des risques professionnels.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> L'organisation est défini dans le projet de service avec le rôle de chacun. Un organigramme existe qui identifie les fonctions support et spécifiques aux agences. Des fiches de poste existent par fonction décrivant les missions, les compétences, les valeurs et les activités principales. Ces fiches sont utilisées dans le cadre des entretiens d'évaluations. La prévention des risques professionnels est analysée et formalisée dans le DUERP. Pas tous les risques liés aux risques psychosociaux ont été observés. A ce jour l'information de la protection du lanceur d'alerte n'a pas été observée.</p>	2,67
Critère 3.8.3	<p><b>L'ESSMS adapte sa gestion des emplois et des parcours professionnels aux évolutions du secteur et de sa stratégie.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Deux membres de l'équipe sont référents de la FEDESAP. Il est mis en place annuellement des échanges entre pairs et avec le conseil départemental. Un abonnement à la FEDESAP permet d'avoir des mails en lien avec les évolutions. Les possibilités de GEPP sont développées dans un programme avec des perspectives d'évolutions claires. L'échange avec le professionnel se fait lors des entretiens professionnels. La GEPP est individuelle. La vision collective de la GEPP n'a pas été observée.</p>	2,67
Critère 3.8.6	<p><b>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux RBPP, procédures et références spécifiques à leur cadre d'intervention.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnelles n'ont pas été formées aux RBPP.</p>	1
Objectif 3.9	L'ESSMS met en œuvre une politique de qualité de vie au travail.	3,5
Critère 3.9.3	<p><b>L'ESSMS organise des espaces de discussion et de partage pour les professionnels et des temps de soutien psychologique et/ou éthique.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Il y a un membre de l'équipe est au CSE. Il y a des rencontres régulières avec la direction, tous les 2 mois. Le membre CSE se met en relation avec les professionnels selon les besoins. Il n'y a pas d'espaces de discussions prévues. Un projet de présence d'un soutien d'un psychologue est en cours mais pas encore mis en œuvre mais une communication sur la participation financière à deux séances est prévue dans le</p>	2,5

	programme salaire et santé.	
Thématique	Démarche qualité et gestion des risques	3,39
Objectif 3.11	L'ESSMS définit et déploie son plan de prévention des risques de maltraitance et de violence.	3,5
Critère 3.11.2 (Impératif)	<p><b>L'ESSMS traite les signalements de faits de maltraitance et de violence, et met en place des actions correctives.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les modalités de signalement sont formalisées dans la procédure "agir contre la maltraitance" dans laquelle la traçabilité du signalement en interne n'est pas décrite. Dans le cas observé, le signalement se fait sur un logiciel PROGISAP interne dont l'analyse est observée ainsi que la mise en place des actions choisies avec des intervenantes concernées.</p>	3,5
Objectif 3.12	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.	3,83
Critère 3.12.2 (Impératif)	<p><b>L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> La communication auprès des parties prenantes et du plaignant est formalisée dans la procédure. Ces modalités sont définies dans une procédure. Dans le livret d'accueil, il est disponible un formulaire destiné au bénéficiaire pour faire remonter des évènements. Les cas observés ne tracent pas l'ensemble de la communication aux parties prenantes.</p>	3,5
Objectif 3.13	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des évènements indésirables.	3,5
Critère 3.13.2 (Impératif)	<p><b>L'ESSMS communique sur le traitement des évènements indésirables auprès des parties prenantes.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les modalités de communication auprès des parties prenantes ne sont pas formalisées dans la procédure. Le cas observé ne permet pas de tracer la communication auprès de la plaignante. Par contre, la preuve concernant la communication auprès des autorités a été observée.</p>	3
Objectif 3.14	L'ESSMS est doté d'un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité.	2,88
Critère 3.14.2 (Impératif)	<p><b>L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne et en externe.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les deux plans bleu ont été diffusés aux professionnels par mail et échangés en reunion d'équipes. Des kits sont présents au sein des agences pour les professionnels. La communication en externe n'a pas été observée.</p>	2,5
Critère 3.14.3	<p><b>Les professionnels participent aux exercices et aux retours d'expérience partagés, organisés par l'ESSMS.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Le personnel est destinataire du plan bleu canicule. La formation au 1er secours est partielle.</p>	2

	Le plan vigipirate est affiché dans l'agence. Il n a pas été observé d'exercices de simulation.	
Objectif 3.15	L'ESSMS s'inscrit dans une dynamique d'innovation et d'évolution sociétale.	2,78
Critère 3.15.3	<p><b>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux outils numériques.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Lors de l'intégration du salarié, un code est donné et la sensibilisation est réalisée par la responsable d'agence. Pas de traçabilité observée. Les modalités de gestion n'ont pas été observées.</p>	<b>2</b>

## Niveau global atteint par l'ESSMS

Présentation de la synthèse de la cotation des trois chapitres.



### Appréciation générale

Boston Services est créé en 2004 à Gardanne (13). En 2023, l'offre de services d'aide aux seniors poursuit sa croissance avec l'acquisition d'une deuxième agence dans le Var, à Saint Raphaël. Boston Services est un service d'aide à domicile local. Boston Services est autorisée par le Conseil départemental du Var à intervenir en mode « Prestataire » dans le cadre d'assistance aux personnes âgées et aux personnes handicapées et conduite du véhicule des personnes ayant des difficultés de mobilité. Le service comprend également l'accompagnement aux activités de loisirs (au domicile ou en extérieur), rdvs médicaux ou autres rdvs, courses etc...

Lors de la visite d'évaluation, le planning a bien été respecté. Dans le cadre des entretiens menés pour le chapitre 1 « Accompagné traceur », les personnes accompagnées, étaient en capacité de formuler des réponses conformément aux attendus du référentiel et ont tous exprimé leur satisfaction des prestations délivrées et des professionnels qualifiés à l'écoute de leurs attentes.

Concernant les chapitres 2 et 3, la gouvernance et les professionnels ont fait preuve d'une participation active et d'une grande disponibilité.

Sur les thèmes abordés nous avons pu constater des points forts et des axes de progrès

Sur la « Bientraitance et éthique »

Points forts :

La stratégie et la mise en œuvre de la bientraitance est basée sur une définition et des supports communs : charte bientraitance, espaces d'échanges (réunions d'équipe, une référente bientraitance, des procédures diffusées).

Axes de progrès :

Le partage des questionnements éthiques en équipe reste peu réalisé et formalisé au regard des éléments documentés. Le concept n'est pas réellement clarifié permettant une lisibilité et traçabilité suffisante d'une réflexion éthique élaborée en commun.

Sur les Droits de la personne accompagnée

Points forts :

L'ESSMS déploie la stratégie et les bonnes pratiques au travers des documents institutionnels avec des objectifs annoncés dans le CPOM (en cours de validation). Les professionnels ont su démontrer une pleine conscience et une mise en pratique du respect des personnes accompagnées et de leurs droits fondamentaux.

Axes de progrès :

Le droit à l'image n'est pas conforme aux attendus de la réglementation

#### Expression et participation de la personne accompagnée

##### Points forts :

La participation de la personne et de son entourage est largement favorisée au travers de l'expression de ses attentes et besoins. Attachement des professionnels à développer ou maintenir les liens sociaux.

##### Axes de progrès :

Les enquêtes de satisfaction, leur diffusion, le recueil, la transmission des résultats

#### Co-construction et personnalisation du Projet d'Accompagnement

##### Points forts :

L'ESSMS mène des actions d'information sur ses activités auprès de son environnement et s'inscrit comme lieu-ressource au sein du territoire. Les professionnels s'attachent au respect du cahier des charges fixés en commun avec le bénéficiaire lors de l'écriture du projet personnalisé

##### Axes de progrès :

La mobilisation contractualisée de partenariats est partielle.

La lisibilité et la traçabilité des adaptations au projet d'accompagnement sont partielles

#### Accompagnement à l'autonomie

##### Points forts :

Des actions de stimulation et mémorisation (sorties, activités, jeux) favorisant la maintien et/ou de développement de l'autonomie des personnes

L'ESSMS définit sa stratégie de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées au travers du projet de service et s'assure de sa mise en œuvre via le projet d'accompagnement personnalisé et du cahier de liaison.

##### Axes de progrès :

RAS

#### Accompagnement à la santé

##### Points forts :

L'ESSMS définit sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux dans deux plans bleu diffusés annuellement sur des temporalités différentes selon la thématique et s'assure de sa mise en œuvre un calendrier annuel des procédures.

##### Axes de progrès :

Les actions de prévention mises en place en lien avec les risques infectieux sont observées partiellement.

L'évaluation et le repérage des besoins d'accompagnement en santé mentale n'est pas satisfaisant

Le processus d'accompagnement au deuil reste à définir

#### Continuité et Fluidité de parcours

##### Points forts :

Les adaptations à des situations de déménagement du bénéficiaire marquent la capacité du service à assurer la fluidité du parcours selon les attentes de la personne

##### Axes de progrès :

Le risque de rupture n'est pas clarifié au travers d'une sensibilisation ou formation

#### Politique Ressources Humaines

##### Points forts :

L'ESSMS définit sa politique ressources humaines et met en place l'organisation nécessaire pour son déploiement

##### Axes de progrès :

Les risques liés aux risques psychosociaux ont été observés partiellement.

L'information de la protection du lanceur d'alerte n'a pas été observée.

La vision collective de la Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels (GEPP) n'a pas été observée.

## Démarche Qualité et Gestion des Risques

### Points forts :

La structure formalise l'ensemble des modalités en lien avec les thématiques de la gestion des risques et de la démarche qualité et dont la connaissance par les professionnels est observée.

La mise en place d'une application pour le suivi des interventions des professionnels.

La structure est impliquée dans la mise en place d'actions en lien avec le développement durable.

### Axes de progrès :

La traçabilité de la communication des événements indésirables et des plaintes et réclamations auprès des parties prenantes est observées partiellement.

La communication du plan de gestion de crise, en externe n'a pas été observée.

La politique de développement durable n'est pas clairement définie.

Les modalités d'utilisation des outils numériques n'ont pas été observées.

En conclusion on notera néanmoins l'arrivée récente de la responsable d'agence qui opère un ajustement et une clarification des procédures de mise en œuvre de l'accompagnement.

L'ESSMS démontre une culture de l'écoute et de l'empathie au travers de l'équipe des accompagnants auprès des personnes.

L'ESSMS a bien pris conscience des points forts qui caractérisent le service mais également des axes d'amélioration à engager au travers des écarts constatés qui devra se traduire lors de l'élaboration de son plan d'amélioration de la qualité.

Aucune observation ni commentaire n'ont été apporté par l'ESSMS

## Observations de l'ESSMS

<b>Chapitre 1</b>	Pas de remarques ni d'observations
<b>Chapitre 2</b>	Pas de remarques ni d'observations
<b>Chapitre 3</b>	Pas de remarques ni d'observations
<b>Observation générale</b>	Pas de remarques ni d'observations

# Annexes

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

		Cotation
Critère 2.2.5	<p><b>Les professionnels respectent le droit à l'image de la personne accompagnée.</b></p> <p><i>Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur :</i> La gouvernance a eu connaissance de la cotation et a pu d'ores et déjà analysé et envisagé l'axe d'amélioration à mettre en oeuvre. Les modalités exactes de cette mesure d'amélioration ainsi que la temporalité n'ont pas été définie. La mesure consiste en des précisions utiles à apporter à l'actuel document en place sur le droit à l'image respectant le cadre règlementaire fixé</p>	2,5
Critère 2.2.6	<p><b>L'ESSMS favorise l'exercice des droits et libertés de la personne accompagnée.</b></p> <p><i>Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur :</i> La gouvernance a eu connaissance de la cotation et a pu d'ores et déjà analysé et envisagé l'axe d'amélioration à mettre en oeuvre. Les modalités exactes de cette mesure d'amélioration ainsi que la temporalité n'ont pas été définie. La mesure consiste en des précisions utiles à apporter à l'actuel document en place sur le droit à l'image devant respecter le cadre règlementaire. L'information aux professionnels sur le document amélioré, sera transmise</p>	3
Critère 3.11.2	<p><b>L'ESSMS traite les signalements de faits de maltraitance et de violence, et met en place des actions correctives.</b></p> <p><i>Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur :</i> Les modalités de signalement sont formalisées dans la procédure "agir contre la maltraitance" dans laquelle la traçabilité du signalement en interne n'est pas décrite. La gouvernance a connaissance de la situation et des éléments ayant conduit à la cotation à 3.5 La gouvernance n'a pas analysé les causes de cette situation La gouvernance n'a pas déjà identifié la/les mesure(s) d'amélioration nécessaires Un plan d'actions n' a pas encore été défini La cohérence des échéances n'est pas encore possible à évaluer. Des évaluations et/ou un suivi ne sont pas encore prévus afin de s'assurer de l'efficacité des actions</p>	3,5
Critère 3.12.2	<p><b>L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes.</b></p> <p><i>Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur :</i> Les cas observés ne tracent pas l'ensemble de la communication aux parties prenantes. La gouvernance a connaissance de la situation et des éléments ayant conduit à la cotation à 3.5 La gouvernance n'a pas analysé les causes de cette situation La gouvernance n'a pas déjà identifié la/les mesure(s) d'amélioration nécessaires Un plan d'actions n' a pas encore été défini La cohérence des échéances n'est pas encore possible à évaluer. Des évaluations et/ou un suivi ne sont pas encore prévus afin de s'assurer de l'efficacité des actions</p>	3,5

<p>Critère 3.13.2</p>	<p><b>L'ESSMS communique sur le traitement des évènements indésirables auprès des parties prenantes.</b> <span style="float: right;"><b>3</b></span></p> <hr/> <p><i>Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur :</i></p> <p>Le cas observé ne permet de tracer la communication auprès de la plaignante,          La gouvernance a connaissance de la situation et des éléments ayant conduit à la cotation à 3          La gouvernance n'a pas analysé les causes de cette situation          La gouvernance n'a pas déjà identifié la/les mesure(s) d'amélioration nécessaires          Un plan d'actions n' a pas encore été défini          La cohérence des échéances n'est pas encore possible à évaluer.          Des évaluations et/ou un suivi ne sont pas encore prévus afin de s'assurer de l'efficacité des actions</p>
<p>Critère 3.14.2</p>	<p><b>L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne et en externe.</b> <span style="float: right;"><b>2,5</b></span></p> <hr/> <p><i>Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur :</i></p> <p>La communication en externe n'a pas été observée.          La gouvernance a connaissance de la situation et des éléments ayant conduit à la cotation à 2.5          La gouvernance n'a pas analysé les causes de cette situation          La gouvernance n'a pas déjà identifié la/les mesure(s) d'amélioration nécessaires          Un plan d'actions n' a pas encore été défini          La cohérence des échéances n'est pas encore possible à évaluer.          Des évaluations et/ou un suivi ne sont pas encore prévus afin de s'assurer de l'efficacité des actions</p>

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

Aucune évolution n'a été apportée au rapport suite aux observations faites par l'ESSMS.

## Evolutions apportées à l'appréciation générale

### Appréciation générale avant observations de l'ESSMS

Boston Services est créé en 2004 à Gardanne (13). En 2023, l'offre de services d'aide aux seniors poursuit sa croissance avec l'acquisition d'une deuxième agence dans le Var, à Saint Raphaël. Boston Services est un service d'aide à domicile local. Boston Services est autorisée par le Conseil départemental du Var à intervenir en mode « Prestataire » dans le cadre d'assistance aux personnes âgées et aux personnes handicapées et conduite du véhicule des personnes ayant des difficultés de mobilité. Le service comprend également l'accompagnement aux activités de loisirs (au domicile ou en extérieur), rdvs médicaux ou autres rdvs, courses etc...

Lors de la visite d'évaluation, le planning a bien été respecté. Dans le cadre des entretiens menés pour le chapitre 1 « Accompagné traceur », les personnes accompagnées, étaient en capacité de formuler des réponses conformément aux attendus du référentiel et ont tous exprimé leur satisfaction des prestations délivrées et des professionnels qualifiés à l'écoute de leurs attentes.

Concernant les chapitres 2 et 3, la gouvernance et les professionnels ont fait preuve d'une participation active et d'une grande disponibilité.

Sur les thèmes abordés nous avons pu constater des points forts et des axes de progrès

Sur la « Bienveillance et éthique »

Points forts :

La stratégie et la mise en œuvre de la bienveillance est basée sur une définition et des supports communs : charte bienveillance, espaces d'échanges (réunions d'équipe, une référente bienveillance, des procédures diffusées).

Axes de progrès :

Le partage des questionnements éthiques en équipe reste peu réalisé et formalisé au regard des éléments documentés. Le concept n'est pas réellement clarifié permettant une lisibilité et traçabilité suffisante d'une réflexion éthique élaborée en commun.

Sur les Droits de la personne accompagnée

Points forts :

L'ESSMS déploie la stratégie et les bonnes pratiques au travers des documents institutionnels avec des objectifs annoncés dans le CPOM (en cours de validation). Les professionnels ont su démontrer une pleine conscience et une mise en pratique du respect des personnes accompagnées et de leurs droits fondamentaux.

Axes de progrès :

Le droit à l'image n'est pas conforme aux attendus de la réglementation

Expression et participation de la personne accompagnée

Points forts :

La participation de la personne et de son entourage est largement favorisée au travers de l'expression de ses attentes et besoins. Attachement des professionnels à développer ou maintenir les liens sociaux.

Axes de progrès :

Les enquêtes de satisfaction, leur diffusion, le recueil, la transmission des résultats

Co-construction et personnalisation du Projet d'Accompagnement

Points forts :

L'ESSMS mène des actions d'information sur ses activités auprès de son environnement et s'inscrit comme lieu-ressource au sein du territoire. Les professionnels s'attachent au respect du cahier des charges fixés en commun avec le bénéficiaire lors de l'écriture du projet personnalisé

Axes de progrès :

La mobilisation contractualisée de partenariats est partielle.

La lisibilité et la traçabilité des adaptations au projet d'accompagnement sont partielles

#### Accompagnement à l'autonomie

Points forts :

Des actions de stimulation et mémorisation (sorties, activités, jeux) favorisant la maintien et/ou de développement de l'autonomie des personnes

L'ESSMS définit sa stratégie de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées au travers du projet de service et s'assure de sa mise en œuvre via le projet d'accompagnement personnalisé et du cahier de liaison.

Axes de progrès :

RAS

#### Accompagnement à la santé

Points forts :

L'ESSMS définit sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux dans deux plans bleu diffusés annuellement sur des temporalités différentes selon la thématique et s'assure de sa mise en œuvre un calendrier annuel des procédures.

Axes de progrès :

Les actions de prévention mises en place en lien avec les risques infectieux sont observées partiellement.

L'évaluation et le repérage des besoins d'accompagnement en santé mentale n'est pas satisfaisant

Le processus d'accompagnement au deuil reste à définir

#### Continuité et Fluidité de parcours

Points forts :

Les adaptations à des situations de déménagement du bénéficiaire marquent la capacité du service à assurer la fluidité du parcours selon les attentes de la personne

Axes de progrès :

Le risque de rupture n'est pas clarifié au travers d'une sensibilisation ou formation

#### Politique Ressources Humaines

Points forts :

L'ESSMS définit sa politique ressources humaines et met en place l'organisation nécessaire pour son déploiement

Axes de progrès :

Les risques liés aux risques psychosociaux ont été observés partiellement.

L'information de la protection du lanceur d'alerte n'a pas été observée.

La vision collective de la Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels (GEPP) n'a pas été observée.

#### Démarche Qualité et Gestion des Risques

Points forts :

La structure formalise l'ensemble des modalités en lien avec les thématiques de la gestion des risques et de la démarche qualité et dont la connaissance par les professionnels est observée.

La mise en place d'une application pour le suivi des interventions des professionnels.

La structure est impliquée dans la mise en place d'actions en lien avec le développement durable.

Axes de progrès :

La traçabilité de la communication des évènements indésirables et des plaintes et réclamations auprès des parties prenantes est observées partiellement.

La communication du plan de gestion de crise, en externe n'a pas été observée.

La politique de développement durable n'est pas clairement définie.

Les modalités d'utilisation des outils numériques n'ont pas été observées.

En conclusion on notera néanmoins l'arrivée récente de la responsable d'agence qui opère un ajustement et une clarification des procédures de mise en œuvre de l'accompagnement.

L'ESSMS démontre une culture de l'écoute et de l'empathie au travers de l'équipe des accompagnants auprès des personnes.

L'ESSMS a bien pris conscience des points forts qui caractérisent le service mais également des axes d'amélioration à engager au travers des écarts constatés qui devra se traduire lors de l'élaboration de son plan d'amélioration de la qualité.

### Appréciation générale après observations de l'ESSMS

Boston Services est créé en 2004 à Gardanne (13). En 2023, l'offre de services d'aide aux seniors poursuit sa croissance avec l'acquisition d'une deuxième agence dans le Var, à Saint Raphaël. Boston Services est un service d'aide à domicile local. Boston Services est autorisée par le Conseil départemental du Var à intervenir en mode « Prestataire » dans le cadre d'assistance aux personnes âgées et aux personnes handicapées et conduite du véhicule des personnes ayant des difficultés de mobilité. Le service comprend également l'accompagnement aux activités de loisirs (au domicile ou en extérieur), rdvs médicaux ou autres rdvs, courses etc...

Lors de la visite d'évaluation, le planning a bien été respecté. Dans le cadre des entretiens menés pour le chapitre 1 « Accompagné traceur », les personnes accompagnées, étaient en capacité de formuler des réponses conformément aux attendus du référentiel et ont tous exprimé leur satisfaction des prestations délivrées et des professionnels qualifiés à l'écoute de leurs attentes.

Concernant les chapitres 2 et 3, la gouvernance et les professionnels ont fait preuve d'une participation active et d'une grande disponibilité.

Sur les thèmes abordés nous avons pu constater des points forts et des axes de progrès

Sur la « Bienveillance et éthique »

Points forts :

La stratégie et la mise en œuvre de la bienveillance est basée sur une définition et des supports communs : charte bienveillance, espaces d'échanges (réunions d'équipe, une référente bienveillance, des procédures diffusées).

Axes de progrès :

Le partage des questionnements éthiques en équipe reste peu réalisé et formalisé au regard des éléments documentés. Le concept n'est pas réellement clarifié permettant une lisibilité et traçabilité suffisante d'une réflexion éthique élaborée en commun.

Sur les Droits de la personne accompagnée

Points forts :

L'ESSMS déploie la stratégie et les bonnes pratiques au travers des documents institutionnels avec des objectifs annoncés dans le CPOM (en cours de validation). Les professionnels ont su démontrer une pleine conscience et une mise en pratique du respect des personnes accompagnées et de leurs droits fondamentaux.

Axes de progrès :

Le droit à l'image n'est pas conforme aux attendus de la réglementation

Expression et participation de la personne accompagnée

Points forts :

La participation de la personne et de son entourage est largement favorisée au travers de l'expression de ses attentes et besoins. Attachement des professionnels à développer ou maintenir les liens sociaux.

Axes de progrès :

Les enquêtes de satisfaction, leur diffusion, le recueil, la transmission des résultats

Co-construction et personnalisation du Projet d'Accompagnement

Points forts :

L'ESSMS mène des actions d'information sur ses activités auprès de son environnement et s'inscrit comme lieu-

ressource au sein du territoire. Les professionnels s'attachent au respect du cahier des charges fixés en commun avec le bénéficiaire lors de l'écriture du projet personnalisé

Axes de progrès :

La mobilisation contractualisée de partenariats est partielle.

La lisibilité et la traçabilité des adaptations au projet d'accompagnement sont partielles

Accompagnement à l'autonomie

Points forts :

Des actions de stimulation et mémorisation (sorties, activités, jeux) favorisant la maintien et/ou de développement de l'autonomie des personnes

L'ESSMS définit sa stratégie de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées au travers du projet de service et s'assure de sa mise en œuvre via le projet d'accompagnement personnalisé et du cahier de liaison.

Axes de progrès :

RAS

Accompagnement à la santé

Points forts :

L'ESSMS définit sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux dans deux plans bleu diffusés annuellement sur des temporalités différentes selon la thématique et s'assure de sa mise en œuvre un calendrier annuel des procédures.

Axes de progrès :

Les actions de prévention mises en place en lien avec les risques infectieux sont observées partiellement.

L'évaluation et le repérage des besoins d'accompagnement en santé mentale n'est pas satisfaisant

Le processus d'accompagnement au deuil reste à définir

Continuité et Fluidité de parcours

Points forts :

Les adaptations à des situations de déménagement du bénéficiaire marquent la capacité du service à assurer la fluidité du parcours selon les attentes de la personne

Axes de progrès :

Le risque de rupture n'est pas clarifié au travers d'une sensibilisation ou formation

Politique Ressources Humaines

Points forts :

L'ESSMS définit sa politique ressources humaines et met en place l'organisation nécessaire pour son déploiement

Axes de progrès :

Les risques liés aux risques psychosociaux ont été observés partiellement.

L'information de la protection du lanceur d'alerte n'a pas été observée.

La vision collective de la Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels (GEPP) n'a pas été observée.

Démarche Qualité et Gestion des Risques

Points forts :

La structure formalise l'ensemble des modalités en lien avec les thématiques de la gestion des risques et de la démarche qualité et dont la connaissance par les professionnels est observée.

La mise en place d'une application pour le suivi des interventions des professionnels.

La structure est impliquée dans la mise en place d'actions en lien avec le développement durable.

Axes de progrès :

La traçabilité de la communication des événements indésirables et des plaintes et réclamations auprès des parties prenantes est observées partiellement.

La communication du plan de gestion de crise, en externe n'a pas été observée.

La politique de développement durable n'est pas clairement définie.  
Les modalités d'utilisation des outils numériques n'ont pas été observées.

En conclusion on notera néanmoins l'arrivée récente de la responsable d'agence qui opère un ajustement et une clarification des procédures de mise en œuvre de l'accompagnement.

L'ESSMS démontre une culture de l'écoute et de l'empathie au travers de l'équipe des accompagnants auprès des personnes.

L'ESSMS a bien pris conscience des points forts qui caractérisent le service mais également des axes d'amélioration à engager au travers des écarts constatés qui devra se traduire lors de l'élaboration de son plan d'amélioration de la qualité.

Aucune observation ni commentaire n'ont été apporté par l'ESSMS