

Rapport de visite d'évaluation

SAAD DP VAR SERVICES BOSTON SERVICES

79 AV JEAN JAURES
83320 CARQUEIRANNE

24/06/2025 - 25/06/2025

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

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	44
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 pas du tout satisfaisant
2	Le niveau attendu n'est plutôt pas satisfaisant
3	Le niveau attendu est plutôt satisfaisant
4	Le niveau attendu est tout à fait satisfaisant
★	Le niveau attendu est optimisé
NC	L'ESSMS est non concerné par l'(les) élément(s) d'évaluation d'un critère
RI	La personne accompagnée donne une réponse inadaptée à l'évaluateur (chapitre 1)

Présentation de l'ESSMS

Nom du responsable	François SIBAUD
FINESS juridique	830024345
Adresse de l'entité juridique	27 AVENUE DU GÉNÉRAL DE GAULLE 83320 CARQUEIRANNE
Date d'ouverture	05/07/2018
Statut juridique	Privé
Organisme gestionnaire	BOSTON SERVICES
Autres informations	

SAAD DP VAR SERVICES BOSTON SERVICES

FINESS géographique	830024352
SIRET	48427837900017
Adresse du site évalué	79 AV JEAN JAURES 83320 CARQUEIRANNE
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 et d'accompagnement à domicile de personnes âgées et handicapées
Modalités d'accueil	Aide à domicile
Nombre de places	206
Nombre d'ETP	27

Déroulé de la visite

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

Nombre d'accompagnés traceurs réalisés
4

Evaluation réalisée par	
Nom de l'organisation	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 www.cofrac.fr
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	3,88
Objectif 1.1	La personne accompagnée s'exprime sur la bienveillance.	3,88
Critère 1.1.1	La personne accompagnée exprime sa perception de la bienveillance.	3,88
	EE : La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer sa perception de la bienveillance.	3,75
	EE : La personne accompagnée est écoutée et respectée dans cette expression au quotidien.	4
Thématique	Droits de la personne accompagnée	3,47
Objectif 1.2	La personne accompagnée est informée de ses droits de façon claire et adaptée. Sa compréhension est recherchée et favorisée.	3,35
Critère 1.2.1	La personne accompagnée et son entourage sont informés du rôle des professionnels et autres intervenants et peuvent les identifier.	3,5
	EE : La personne et son entourage sont informés du rôle des différents professionnels et autres intervenants qui l'accompagnent.	3,5
	EE : La personne accompagnée peut identifier les professionnels et autres intervenants.	3,5
Critère 1.2.2	La personne accompagnée est informée de ses droits et devoirs dans le cadre de la vie collective ou du fonctionnement du service.	3,42
	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.	3,25
	EE : La personne accompagnée a reçu les documents et explications associés.	3,25
	EE : La personne accompagnée a la possibilité de poser toutes les questions facilitant sa compréhension.	3,75
Critère 1.2.3	La personne accompagnée est systématiquement informée de la possibilité de désigner une personne de confiance pour l'accompagner et l'assister dans ses démarches.	3,88
	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.	3,75
Critère 1.2.4	La personne a accès aux informations relatives à son accompagnement.	2,5
	EE : La personne a accès aux informations relatives à son accompagnement.	2,5

	EE : La personne accompagnée est informée des modalités d'accès à son dossier.	2,5
Critère 1.2.5	La personne peut s'adresser aux professionnels qui l'accompagnent pour être orientée, accompagnée et soutenue dans l'exercice de ses droits individuels.	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	Les professionnels informent la personne accompagnée de ses droits et de leurs modalités d'exercice, ou l'orientent vers le bon interlocuteur.	3,63
	EE : Les professionnels informent la personne accompagnée de ses droits et de leurs modalités d'exercice.	3,75
	EE : Les professionnels savent orienter la personne accompagnée vers les personnes ressources.	3,5
	<i>Eléments de preuve :</i>	
	La personne dispose de la charte des droits et libertés Dans le livret d'accueil, Règlement de fonctionnement, DIPC , PAP (réactualisation 15/05/25	
	Attestation de reçu du livret d'accueil du 02/05/25	
	A leur inscription dans leur service un entretien d'évaluation pour recueil des attentes et besoins.	
	La responsable assure les explications et la lecture des documents. Le professionnel oriente vers la responsable en cas de besoin ou d'incompréhension de la part du bénéficiaire. Rappel des procédures en place en réunion du 06/05/25	
	Livret d'accueil reçu le 12/05/25	
	Autorisation du droit à l'image du 12/05/25	
	Désignation de la personne de confiance du 12/05/25	
Critère 1.2.7	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la connaissance des droits de la personne accompagnée.	2,5
	EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la connaissance des droits de la personne accompagnée.	2,5
	<i>Eléments de preuve :</i>	
	Réunions préparatoires 6/05, 06, 13 et 20 /06 Pas de CR de réunion	
	Pas de preuve observée	
	Sensibilisé ponctuellement sur les droits par infos mails (gestion des risques, maltraitance, 9/05, bientraitance 09/4 procédures d'accueil et suivants 16/04	
	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.	3,44
Critère 1.3.1	La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service et des outils favorisant leur compréhension.	3
	EE : La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service.	3
	EE : La personne accompagnée est associée à la révision des outils favorisant leur compréhension.	3
	Les professionnels coconstruisent les règles de vie collective ou les modalités de fonctionnement du service dans le respect des droits et libertés de la	3,88

	personne accompagnée.	
	EE : Les professionnels coconstruisent les règles de vie collective ou les modalités de fonctionnement du service avec la personne accompagnée.	3,75
	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>Lors du premier RDV la co construction au travers des documents et questionnaire d'évaluation sur les attentes et besoins tracés dans le PAP rédigé conjointement (07/05/25). Règlement de fonctionnement. Livret d'accueil. Charte des droits et liberté.</p> <p>Application Mobisap : bénéficiaire Contrat C2005009 du 12/05/2020 DIPC du 02/05/2025</p> <p>Rituel avec AT2 sur l'organisation de la prise en charge en fonction des desideratas de la personne (Cimetière, courses, ménage et entretien..). En arrivant au domicile, empathie, adaptation avec l'humeur de la personne, motivation, demande d'accord sur les tâches prévues. Etroite collaboration avec le bénéficiaire. PAP renouvelé du 12/05/25 Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP) du 12/05/2025 Cahier de liaison observé</p>	
Objectif 1.4	La personne bénéficie d'un cadre de vie ou d'accompagnement adapté et respectueux de ses droits fondamentaux.	3,63
Critère 1.4.1	La personne est assurée que les choix qu'elle exprime sur son cadre de vie ou d'accompagnement sont pris en compte.	3,63
	EE : La personne exprime ses choix sur son cadre de vie ou d'accompagnement.	3,5
	EE : Les choix de la personne accompagnée sont pris en compte.	3,75
Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée	2,87
Objectif 1.5	La personne accompagnée est actrice des instances collectives ou de toutes autres formes de participation. Sa participation effective est favorisée.	1,65
Critère 1.5.1	La personne accompagnée participe aux instances collectives ou à toutes autres formes de participation.	1,08
	EE : La personne accompagnée est impliquée dans les instances collectives, ou autres formes de participation.	1,25
	EE : La personne accompagnée connaît ses représentants et peut les solliciter.	1
	EE : La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer sa satisfaction.	1
	<p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i></p> <p>AT1 : Il n'y a pas de CVS donc il n'y a pas de représentant.. Le service n'est pas dans l'obligation de mettre en place des représentants compte tenu de son activité de service auprès des personnes à domicile AT3 : Il n'y a pas de CVS donc il n'y a pas de représentant..</p>	
Critère 1.5.2	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.	1,75
	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	1,75

	formes de participation. EE : La personne accompagnée a accès au relevé des échanges.	1,75
Critère 1.5.3	<p>Les professionnels facilitent l'accès à la traçabilité des échanges et réponses apportées dans le cadre des instances collectives ou à toutes autres formes de participation.</p> <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.</p> <p>EE : Les professionnels connaissent les lieux d'affichage et/ou d'enregistrement des relevés des échanges.</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i> Enquête de satisfaction en fin d'année auprès de chaque bénéficiaire par mails ou envoi aux familles et résultats du 15/05/25, communiqués de la même manière . Les professionnels ont également été informés des résultats par mails. CF enquête chap 3 du 15/05/25 Enquête de satisfaction transmis "sûrement" à l'entourage. Les Résultats ont été transmis aux professionnels par mails Pas de preuve observée</p>	2,13 1,75 2,5
Objectif 1.6	L'expression de la personne est recueillie tout au long de son accompagnement.	3,74
Critère 1.6.1	<p>La personne accompagnée est soutenue dans son expression. Le partage de son expérience est favorisé et l'expression de ses préférences prise en compte.</p> <p>EE : La personne accompagnée est soutenue dans son expression.</p> <p>EE : La personne accompagnée partage son expérience.</p> <p>EE : Ses préférences sont prises en compte.</p>	3,83 3,75 3,75 4
Critère 1.6.2	<p>Les professionnels facilitent l'expression de la personne accompagnée grâce à l'utilisation de moyens et outils adaptés.</p> <p>EE : Les professionnels facilitent l'expression de la personne accompagnée.</p> <p>EE : Les professionnels utilisent des moyens et outils qui facilitent leur expression.</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i> Concernant AT0 la position dans l'espace vis-à-vis de la personne prédomine compte tenu d'une difficulté d'audition. Les échanges sont nombreux et la communication facilitée par une bonne compréhension de la personne Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP) du 02/05/2025 p5 Bcp de communication avec AT2 sur des sujets divers et parfois privés . Appels à mes collègues et ou responsable d'agence en cas de difficulté. PAP du 12/05/2025 p5</p>	3,88 4 3,75
Critère 1.6.3	<p>Les professionnels analysent le recueil de l'expression de la personne accompagnée et en tirent les enseignements.</p> <p>EE : Les professionnels analysent le recueil de l'expression de la personne accompagnée.</p> <p>EE : Le cas échéant, les professionnels apportent les adaptations nécessaires à l'accompagnement.</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i> Transmissions sur cahier avec signalement à la responsable et les parties prenantes. Relevé et informations, transmissions sur cahier de liaison au domicile. MOBISAP. Echanges avec responsable en réunion mensuelle ou d'équipe sur situation particulière nécessitant une analyse</p>	3,5 3,75 3,25

	(ex: 02/09/24) Cahier de liaison observé Contrat C2005009 du 12/05/2020 DIPC du 02/05/2025 Analyse de situation sur propos recueillis, communication et expression de la personne, en réunion d'équipe (2/09/2024) . Les propositions d'adaptation sont soumises à l'accord de la personne ou de son entourage Cahier de liaison observé	
Objectif 1.7	La personne accompagnée exprime son choix de manière éclairée.	3,19
Critère 1.7.1	La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer son consentement éclairé, grâce à une information claire et des moyens adaptés.	4
	EE : La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer son consentement éclairé.	4
	EE : La personne accompagnée reçoit des explications claires et adaptées, nécessaires à sa compréhension.	4
Critère 1.7.2	Les professionnels recherchent l'adhésion de la personne accompagnée, grâce à une information claire et des moyens adaptés.	3,13
	EE : Les professionnels recherchent l'adhésion de la personne accompagnée.	3,25
	EE : Les professionnels apportent à la personne accompagnée des explications claires et adaptées, nécessaires à sa compréhension.	3
	<i>Eléments de preuve :</i> L'adhésion est sollicité au quotidien auprès de la personne sur l'ensemble des tâches domestiques à effectuer. PAP du 07/05/25 Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP) du 02/05/2025 p5 Adaptation à la demande de la personne. Recherche initial de l'accord sur les activités et actions du quotidien. Lisibilité sur cahier de liaison au travers des transmissions au quotidien. Utilisation de MOBISAP Pas de preuve observée	
Critère 1.7.3	Les professionnels réinterrogent le refus de la personne tout au long de son accompagnement et recherchent des alternatives avec elle.	2,88
	EE : Les professionnels réinterrogent le refus de la personne tout au long de son accompagnement.	2,75
	EE : Les professionnels recherchent des alternatives avec la personne accompagnée.	3
	<i>Eléments de preuve :</i> Refus réinterrogé, argumenté si besoin et explications, alerte au responsable d'agence qui prend le relais afin de répondre aux attentes de la personne Cahier de liaison Situation vécue pour AT2 avec l'intervention du Kinés qui a été modifié pour lui permettre des sorties avec ses sœurs. Transmission sur cahier de liaison et MOBISAP , Information au Reponsable d'agence pour coordination avec le professionnel de santé. Pas de preuve observée	
	Les professionnels assurent la traçabilité du consentement ou du refus exprimé par la personne accompagnée.	2,75
	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.	2,5

Critère 1.7.4	<p><i>Eléments de preuve :</i> Consentements sur Droit à l'image, personne de confiance tracés dans le dossier de la personne Autorisation droit à l image signé le 02/05/2025 Accord de consentement pour participation à l evaluation signé le 02/05/2025 Droit à l'image . Personne de confiance (12/05/25) PAP du 12/05/2025 DIPC du 12/05/2025 Autorisation du droit à l image du 12/05/25 Désignation de la personne de confiance du 12/05/25</p>	
Objectif 1.8	La personne accompagnée participe à la vie sociale.	2,76
Critère 1.8.1	<p>La personne accompagnée a la possibilité de maintenir ses liens sociaux et d'en créer de nouveaux, dans et hors l'établissement ou le service.</p> <p>EE : La personne accompagnée a la possibilité de maintenir ses liens sociaux existants dans et hors l'établissement ou le service.</p> <p>EE : La personne accompagnée a la possibilité de créer de nouveaux liens sociaux dans et hors l'établissement ou le service.</p>	<p>3,25</p> <p>3,5</p> <p>3</p>
Critère 1.8.2	<p>La personne peut s'investir dans la vie sociale et culturelle et participer à des événements sur le territoire grâce à un accompagnement adapté.</p> <p>EE : La personne accompagnée est encouragée à s'investir dans la vie sociale et culturelle et participer à des événements sur le territoire.</p> <p>EE : Sa participation est facilitée grâce à un accompagnement adapté.</p> <p>EE : La personne accompagnée reçoit des informations lui permettant de faire des choix de participation à la vie sociale et culturelle du territoire.</p>	<p>2,67</p> <p>2,5</p> <p>2,75</p> <p>2,75</p>
Critère 1.8.3	<p>Les professionnels informent la personne accompagnée sur l'offre d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs, recueillent ses attentes et respectent ses choix de participation.</p> <p>EE : Les professionnels informent la personne accompagnée sur l'offre d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs.</p> <p>EE : Les professionnels recueillent les attentes de la personne accompagnée sur sa participation à la vie sportive, socio-culturelle et aux loisirs.</p> <p>EE : Les professionnels respectent les choix de la personne accompagnée sur sa participation à la vie sportive, socio-culturelle et aux loisirs.</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i> Le foyer logement propose des activités, la mairie et fascicules à disposition, le CCAS (gymnastique) Planning GEM du 30/06 au 06/07/25 AT2: Catalogue de carqueiranne sur les événements et activités culturelles de la ville. Echanges et partenariat avec le Foyer logement (CCAS). Recueil des choix et demandes dans le PAP Pas de preuve observée</p>	<p>2,83</p> <p>2,75</p> <p>2,75</p> <p>3</p>
	<p>Les professionnels identifient et mobilisent les ressources et moyens nécessaires à la mise en place d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs.</p> <p>EE : Les professionnels identifient les ressources et moyens nécessaires à la mise en place d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs.</p> <p>EE : Les professionnels mobilisent ces ressources au bénéfice de la personne accompagnée.</p>	<p>2,88</p> <p>3</p> <p>2,75</p>

Critère 1.8.4	<p><i>Éléments de preuve :</i> Le foyer logement propose des activités, la mairie et fascicule à disposition, le CCAS (gymnastique), anciens combattants Cahier de liaison observé PAP du 02/05/2025 AT2: Propositions au travers des documents de Carqueiranne sur les évènements et activités culturelles de la ville. Participation à des activités du Foyer logement (CCAS). Sorties courses au quotidien, ballades régulières. Pas de preuve observée</p>	
Critère 1.8.5	<p>Les professionnels encouragent le recours à la pair-aidance et autres dispositifs facilitant l'entraide entre les personnes accompagnées.</p> <p>EE : Les professionnels encouragent le recours à la pair-aidance. 2 EE : Les professionnels facilitent l'entraide entre les personnes accompagnées. 2,33</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i> Dans la situation d'AT0 le soutien, l'aide et l'accompagnement auprès de son épouse constituent une situation d'aidant. Cahier de liaison observé Planning GEM du 30/06 au 06/07/25 Commencement de réflexion liées à cette question et en cours de développement Pas de preuve observée</p> <hr/> <p><i>Éléments justificatifs si cotation « NC » :</i> AT2: Les contacts avec les autres bénéficiaires n'est pas dans les possibilités actuelles de suivi des personnes à leur domicile</p>	
Objectif 1.9	<p>La personne accompagnée exerce sa citoyenneté et/ou bénéficie d'une éducation à la citoyenneté.</p>	3,01
Critère 1.9.1	<p>La personne est accompagnée selon ses besoins et ses souhaits dans sa participation à la vie citoyenne.</p> <p>EE : La personne est accompagnée dans sa participation à la vie citoyenne au regard de ses besoins et souhaits. 3,5 EE : La personne accompagnée bénéficie des informations utiles à l'exercice de la vie citoyenne. 3,75</p>	
Critère 1.9.2	<p>Les professionnels utilisent des moyens et des outils adaptés permettant à la personne accompagnée d'exercer sa citoyenneté ou de bénéficier d'une éducation à la citoyenneté.</p> <p>EE : Les professionnels facilitent l'exercice de la citoyenneté de la personne accompagnée grâce à la mobilisation de moyens et d'outils adaptés. 2,75 EE : Les professionnels proposent à la personne accompagnée une éducation à la citoyenneté. 2</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i> Accompagner la personne pour les élections. Aide à la gestion administrative (Identité, CCAS). AT0 rend visite à une dame âgée régulièrement par solidarité Cahier de liaison observé Planning GEM du 30/06 au 06/07/25 Application Moibisap bénéficiaire / objectifs Droit de vote rappel accompagnement, dans le respect de leur choix, attitudes citoyenne dans le tri et les dons aux oeuvres</p>	

	Cahier de liaison observé	
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	3,38
Objectif 1.10	La personne est actrice de la personnalisation de son projet d'accompagnement.	3,42
Critère 1.10.1	La personne exprime ses attentes sur son projet d'accompagnement.	3,75
	EE : La personne est sollicitée pour exprimer ses attentes sur son projet d'accompagnement.	3,75
Critère 1.10.2	La personne avec son entourage et les professionnels en équipe, coconstruisent le projet d'accompagnement.	3,25
	EE : La personne et les professionnels en équipe, élaborent conjointement le projet d'accompagnement.	3
	EE : L'entourage est associé, selon les souhaits de la personne, à la coconstruction de son projet d'accompagnement.	3,5
Critère 1.10.3	Les professionnels évaluent les besoins de la personne pour construire son projet d'accompagnement en utilisant des outils d'évaluations validés.	3,63
	EE : Les professionnels évaluent les besoins de la personne pour élaborer son projet d'accompagnement.	3,75
	EE : Les professionnels utilisent des outils validés pour l'évaluation de ses besoins.	3,5
	<i>Éléments de preuve :</i> Le PAP est construit avec la personne au travers d'un référentiel d'observation avec des l'ensemble des thèmes concernant ses attentes, besoins et habitudes de vie permettant de délimiter les contours de l'intervention (PAP du 07/05/25) PAP du 02/05/2025 DIPC du 02/05/2025 Evaluation des besoins, attentes de la personne au travers du questionnaire général qui traite de l'ensemble des thématiques liées à la vie quotidienne de la personne et de sa santé/ PAP du 12/05/25 (P5 à 10) PAP du 12/05/2025	
Critère 1.10.4	Les professionnels coconstruisent avec la personne et son entourage son projet d'accompagnement.	4
	EE : Les professionnels coconstruisent le projet d'accompagnement avec la personne.	4
	EE : Les professionnels associent son entourage selon les souhaits de la personne accompagnée.	4
	<i>Éléments de preuve :</i> Pour l'instant AT0 ne souhaite pas donner une place plus importante à son entourage et personne de confiance. Gère l'ensemble de questions relatives à la gestion du quotidien. Projet Co Construit le 07/05/25. PAP du 02/05/2025 DIPC du 02/05/2025 Présence du bénéficiaire et du professionnel lors de l'élaboration du PAP le 12/05/25 avec signature du document. PAP du 12/05/2025 signé	
	Les professionnels mobilisent les ressources internes et/ou externes et les outils pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement de la personne.	2,88

Critère 1.10.5	EE : Les professionnels mobilisent les ressources internes et/ou externes nécessaires à la mise en œuvre du projet d'accompagnement de la personne.	3
	EE : Les professionnels mobilisent les outils nécessaires à la mise en œuvre du projet d'accompagnement.	2,75
<p><i>Éléments de preuve :</i> Le professionnel mobilise s'il faut la responsable d'agence, les collègues de travail , les professionnels de santé lorsque c'est nécessaire (SSIAD, Infirmiers, Kinés, Médecin..). Concernant AT0 le recours à la responsable d'agence pour des questions d'ordre administratives ou des aménagements. AT0 constitue le lien "aidant " pour son épouse suivie également par le service PAP du 02/05/2025 Infirmiers libéraux, spécialistes d'appareillages (par ex verticalisateur, fauteuil, déambulateur si besoins), le service social. Mobilisation avec Accord du responsable d'agence pour mise en œuvre des moyens et consultations des partenaires du réseau professionnel de santé PAP du 12/05/2025</p>		
Critère 1.10.6	Les professionnels assurent la traçabilité et réévaluent le projet d'accompagnement avec la personne, chaque fois que nécessaire, et au moins une fois par an.	3
	EE : Les professionnels formalisent le projet d'accompagnement de la personne et ses mises à jour.	4
	EE : Les professionnels réévaluent avec la personne son projet d'accompagnement dès que nécessaire et au minimum une fois par an.	2
<p><i>Éléments de preuve :</i> PA formalisé en commun suivant attentes et besoins de la personne. 07/05/25 en renouvellement. PAP du 02/05/2025 Réunion de concertation avec les partenaires si possible avec les intervenants au domicile (Infirmiers du SSIAD, Kinés, Assistante sociale..). Le projet est formalisé (PAP) et fait l'objet d'une réévaluation au moins une fois par an (Réévalué le 07/05/25) PAP du 12/05/2025</p>		
Objectif 1.11	L'entourage est associé dans l'accompagnement de la personne.	3,34
Critère 1.11.1	La personne définit avec les professionnels la place de son entourage dans son accompagnement.	4
	EE : La personne décide de la place de son entourage dans son accompagnement.	4
	EE : Le choix fait par la personne accompagnée, sur la place donnée à son entourage, est respecté.	4
Critère 1.11.2	Les professionnels informent, orientent et/ou accompagnent l'entourage vers les dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants.	2,67
	EE : Les professionnels connaissent les dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants pour l'entourage.	3
	EE : Les professionnels informent l'entourage des dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants.	2,75
	EE : Les professionnels orientent et/ou accompagnent l'entourage vers les dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants.	2,25
<p><i>Éléments de preuve :</i> Pas de dispositifs spécifiques pour AT0, pour le moment, mais l'orientation pourrait être le café des aidants par ex., CCAS, Plateforme de répit. L'entourage n'est pour l'instant pas sollicité</p>		

	Pas de preuve observée Appel ou proposition de participer à des temps de répit dans des associations spécialisées. (Café des aidants, activités et prise de parole pour les aidants) Pas de preuve observée	
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	3,29
Objectif 1.12	La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant son autonomie.	3,29
Critère 1.12.1	La personne accompagnée exprime régulièrement ses attentes sur les mesures d'aide et de soutien souhaitées pour favoriser ou préserver son autonomie.	3,75
	EE : La personne accompagnée exprime ses attentes sur les mesures d'aide et de soutien souhaitées pour favoriser son autonomie.	3,75
	EE : La personne accompagnée est régulièrement sollicitée pour exprimer ses attentes en vue de préserver son autonomie.	3,75
Critère 1.12.2	Les professionnels évaluent régulièrement les besoins de la personne accompagnée pour favoriser ou préserver son autonomie.	3,25
	EE : Les professionnels évaluent les besoins d'accompagnement de la personne pour favoriser son autonomie.	4
	EE : Les professionnels réévaluent régulièrement les besoins d'accompagnement de la personne pour préserver son autonomie.	2,5
	<i>Éléments de preuve :</i> Procédure d'évaluation des risques de perte d'autonomie (référence outil de repérage (P5) de la procédure Perte d'autonomie ANESM P3 PAP du 02/05/2025 Le professionnel a participé à la réévaluation du PPA et est en connaissance des capacités d'AT2 (Questionnaire d'évaluation du PPA P5 à 10). PAP du 12/05//2025	
Critère 1.12.3	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.	2,88
	EE : Les professionnels alertent les personnes-ressources en cas de risque de perte d'autonomie ou d'isolement social de la personne accompagnée.	2,75
	EE : Les professionnels repèrent de manière précoce les risques de perte d'autonomie et d'isolement social de la personne accompagnée.	3
	<i>Éléments de preuve :</i> La référente responsable qui en réfère au médecin à la famille. Repérage du comportement et attitude de la personne. Les changements au niveau des habitudes constituent des indicateurs de risque. DIPC du 02/05/2025 PAP du 02/05/2025 Le professionnel alerte la responsable d'agence au travers des transmissions sur cahier de liaison, Mobisap, réunion mensuelle. L'entourage est informé. (Exemples réunions du 19/05/25, du 16/05/25..) PAP du 12/05/2025	
Objectif 1.13	La personne est accompagnée pour accéder ou se maintenir dans son logement ou son hébergement.	N.C

Critère 1.13.1	<p>La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer ses attentes en matière de logement ou d'hébergement. N.C</p> <p>EE : La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer ses attentes en matière de logement ou d'hébergement. N.C</p> <p>EE : Les attentes formulées par la personne accompagnée sont prises en compte. N.C</p> <hr/> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i></p> <p>AT0 n'exprime aucune demande et besoins concernant l'hébergement. Vit en pavillon individuel.</p> <p>AT1 : Pas de besoin</p> <p>AT2 n'évoque en aucun cas cette question qui ne se pose pas actuellement. Réside dans sa maison.</p> <p>AT3 : Pas de besoin</p>
Critère 1.13.2	<p>La personne est accompagnée dans ses démarches pour accéder ou se maintenir dans son logement ou hébergement. N.C</p> <p>EE : La personne accompagnée est informée ou conseillée dans ses démarches relatives à son logement ou hébergement. N.C</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. N.C</p> <hr/> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i></p> <p>AT0 n'exprime aucune demande et besoins concernant l'hébergement. Vit en pavillon individuel</p> <p>AT1 : Pas de besoin</p> <p>AT2 n'évoque en aucun cas cette question qui ne se pose pas actuellement. Réside dans sa maison.</p> <p>AT3 : Pas de besoin</p>
Critère 1.13.3	<p>Les professionnels accompagnent la personne dans sa recherche de logement ou d'hébergement adapté à ses besoins et attentes. N.C</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. N.C</p> <p>EE : Les professionnels adaptent l'accompagnement de la personne pour sa recherche de logement ou d'hébergement. N.C</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Information auprès du service (responsable d'agence) sur la perte d'autonomie et risque en cas de modification des comportements usuels...Fiche de poste; Procédure posture (PRO-POSTURE-V1-2502)Projet et Objectif du PAP (P11)</p> <p>Projet et Objectif du PAP (P11)</p> <hr/> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i></p> <p>La personne vit à son domicile et n'envisage aucune recherche ni intention de déménagement</p> <p>AT1 : Pas de besoin</p> <p>La personne vit à son domicile et n'envisage aucune recherche ni intention de déménagement</p> <p>AT3 : Pas de besoin</p>
Thématique	Accompagnement à la santé 2,56
Objectif 1.14	La personne bénéficie d'un accompagnement en matière de prévention et d'éducation à la santé. 2,99
	La personne accompagnée participe à la définition de ses besoins en matière

Critère 1.14.1	<p>de prévention et d'éducation à la santé. 2,5</p> <p>EE : La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer ses attentes en matière de prévention en santé. 2,5</p> <p>EE : La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer ses attentes en matière d'éducation à la santé. 2,5</p> <hr/> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i></p> <p>AT0 exprime clairement ne pas être en besoin ni demande concernant l'éducation et la prévention en santé qu'il dit savoir gérer par lui-même</p> <p>AT1 : Actuellement c'est l'entourage qui gère toute cette thématique.</p>
Critère 1.14.2	<p>Les professionnels évaluent les besoins de la personne accompagnée en matière de prévention et d'éducation à la santé. 2,75</p> <p>EE : Les professionnels évaluent les besoins de la personne accompagnée en matière de prévention en santé. 2,75</p> <p>EE : Les professionnels évaluent les besoins de la personne accompagnée en matière d'éducation à la santé. 2,75</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>En cas d'aggravation de l'état de santé de la personne, le professionnel fait appel au responsable d'agence, aux spécialistes du réseau local de santé ou d'un proche . Le professionnel précise que l'évaluation d'AT0 fait état d'une autonomie satisfaisante en ce domaine. (PAP du 07/05/25) PAP du 02/05/2025</p> <p>Sur le constat d'une aggravation de l'état de santé le professionnel fait appel aux spécialistes du réseau local de santé ou d'un proche (médecin). Le professionnel précise que l'évaluation d'AT2 fait état d'une autonomie satisfaisante en ce domaine. (PAP du 07/05/25)</p> <p>Pas de preuve observée</p>
Critère 1.14.3	<p>Les professionnels orientent vers et/ou mettent en œuvre un programme de prévention et d'éducation à la santé adapté à la personne accompagnée. 3</p> <p>EE : Les professionnels mettent en œuvre un programme de prévention et d'éducation à la santé adapté à la personne accompagnée. 3</p> <p>EE : Les professionnels orientent la personne accompagnée vers un programme de prévention et d'éducation à la santé. 3</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Actions de Prévention (vaccins grippe, covid...) Pas d'Accompagnements aux rdv compte tenu de l'autonomie d'AT0. Le professionnel précise mettre en œuvre les dispositifs de prévention ou d'éducation selon les prescriptions des professionnels de santé</p> <p>Pas de preuve observée</p> <p>Prévention vaccins grippe, covid. Accompagnements aux rdv dentiste (05.25). Podologue 23/06. Médecin (sa fille). Le professionnel précise mettre en œuvre les dispositifs de prévention ou d'éducation selon les prescriptions des professionnels de santé</p> <hr/> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i></p> <p>AT3 : Pas de besoin</p>
	<p>Les professionnels facilitent la compréhension des messages de prévention et d'éducation à la santé de la personne accompagnée. 4</p> <p>EE : Les professionnels adaptent les messages de prévention et d'éducation à la santé à la personne accompagnée. 4</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. 4</p>

Critère 1.14.4	<p><i>Eléments de preuve :</i> Le professionnel déclare suivre les prescriptions et indications de la famille (médecin) et du PAP, du cahier des charges de ses interventions</p> <hr/> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> Pas de dispositif spécifique pour cette personne qui dispose de toutes ses facultés de compréhension et est autonome dans ce domaine AT1 : Pas d eprogramme AT3 : Pas de besoin</p>
Critère 1.14.5	<p>Les professionnels organisent l'accompagnement et/ou accompagnent la personne lors des dépistages et des soins de prévention. 3,17</p> <p>EE : Les professionnels organisent l'accompagnement de la personne lors des dépistages et des soins de prévention. 3</p> <p>EE : Les professionnels accompagnent la personne lors des dépistages et des soins de prévention. 3,33</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i> Cahier de liaison du 19/06/2025 Agenda du 19/06/2025 PAP du 02/05/2025 Prévention vaccins grippe, covid. Accompagnements aux rdv dentiste (05.25). Podologue 23/06. Medecin (sa fille). Les rdv sont pris en fonction des prescriptions et le professionnel assure les accompagnements d'AT2 Cahier de liaison observé</p> <hr/> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> Accompagnement non prévus et non nécessaire compte tenu de l'autonomie d'AT0 et de sa capacité de gérer ses rdv médicaux de manière autonome</p>
Critère 1.14.6	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à l'éducation à la santé. 2,5</p> <p>EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à l'éducation à la santé. 2,5</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i> Formations ponctuelles sur nutrition, gestes et postures, premiers secours (O1/25, 2024). Livret d accueil en formation continue du 11/2023 Formations ponctuelles sur nutrition, gestes et postures, premiers secours(O1/25,2024). Pas de preuve observée</p>
Objectif 1.15	<p>La personne est actrice de ses choix sur son accompagnement en santé, la stratégie thérapeutique et les soins qui lui sont proposés. 2,13</p>
Critère 1.15.5	<p>Les professionnels identifient et/ou évaluent régulièrement les besoins en santé de la personne accompagnée. 2,13</p> <p>EE : Les professionnels identifient et/ou évaluent les besoins spécifiques en santé de la personne accompagnée. 2,25</p> <p>EE : Les professionnels réévaluent les besoins en santé de la personne accompagnée dès que nécessaire et au minimum une fois par an. 2</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i> Cahier des charges (PAP réévalué), fiche de poste de l'aide ménagère, livret du salarié.</p>

	<p>Cahier de liaison du 19/06/2025 PAP du 02/05/2025 Cahier des charges (PAP réévalué), fiche de poste de l'auxiliaire de vie, livret du salarié. PAP du 12/05/2025 Cahier de liaison observé</p>	
Critère 1.15.6	<p>Les professionnels repèrent de manière précoce les risques en santé pour la personne accompagnée et alertent les personnes-ressources.</p>	1,75
	<p>EE : Les professionnels repèrent de manière précoce les risques en santé pour la personne accompagnée.</p>	1,75
	<p>EE : Les professionnels alertent les personnes-ressources en cas de risque en santé pour la personne accompagnée.</p>	1,75
	<p><i>Eléments de preuve :</i> Connaissance et proximité avec le bénéficiaire. Comportement et attitude du bénéficiaire; Alerte au cadre et contact avec la responsable d'agence, les personnes professionnels de santé intervenants PAP du 02/05/2025 Connaissance et proximité avec le bénéficiaire. Comportement et attitude du bénéficiaire; Alerte au cadre et contact avec les personnes de confiance (fille medecin) Pas de preuve observée</p>	
Critère 1.15.10	<p>Les professionnels mobilisent les expertises et partenariats du territoire, nécessaires à l'accompagnement à la santé de la personne.</p>	2,5
	<p>EE : Les professionnels connaissent les experts et partenaires du territoire identifiés dans le cadre de l'accompagnement à la santé de la personne.</p>	3
	<p>EE : Les professionnels mobilisent ces experts et partenaires du territoire nécessaires à l'accompagnement de la personne.</p>	2
	<p><i>Eléments de preuve :</i> Infirmiers libéraux, intervenants à domicile. Professionnels rencontrés durant la prestation auprès d'AT0 PAP du 02/05/2025 Contacts et acciompagnements aux rdv avec les professionnels de santé (Dentiste, podologue) et professionnels de santé intervenants au domicile (infirmiers, kinés). PAP du 12/05/2025 Cahier de liaison observé</p> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> Le professionnel n'est pas mandaté (PPA et contrat de service) pour mobiliser les professionnels en santé</p>	
Objectif 1.16	<p>La personne accompagnée bénéficie d'une prise en charge de ses douleurs.</p>	2,57
Critère 1.16.1	<p>La personne s'exprime sur la manière dont sont prises en charge ses douleurs tout au long de son accompagnement.</p>	4
	<p>EE : La personne exprime ses douleurs tout au long de son accompagnement.</p>	4
	<p>EE : La personne accompagnée estime que ses douleurs sont prises en compte.</p>	4
	<p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> AT0 n'a pas de besoins ni attentes en ce domaine. Il dit être en bonne santé pour le moment et ses besoins sont de l'ordre d'un accompagnement, aide au ménage et entretien de la maison AT1 : Actuellement c'est l'entourage qui gère toute cette thématique.</p>	

	AT3 : La personne est autonome sur cette thématique en lien avec le médecin traitant et les infirmiers.	
Critère 1.16.2	Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement et tracent les douleurs de la personne accompagnée selon des modalités adaptées.	1,9
	EE : Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement les douleurs de la personne accompagnée.	2,33
	EE : Les professionnels connaissent les manifestations habituelles d'expression des douleurs de la personne accompagnée.	3
	EE : Les professionnels utilisent des moyens et outils adaptés pour évaluer ces douleurs.	1
	EE : Les professionnels assurent la traçabilité de ces repérages et/ou évaluations dans le dossier de la personne accompagnée.	1,25
	<i>Éléments de preuve :</i> Appel au médecin traitant ou l'entourage, appel au responsable d'agence si manifestation de douleur Pas de preuve observée Connaissance par le dialogue avec AT2 qui en fait part. Connaissance initiale dans le questionnaire d'élaboration du PAP (P12). Observations et transmissions. Infos au infirmiers et kinés (cahier de liaison au domicile) Pas de preuve observée	
	<i>Éléments justificatifs si cotation « NC » :</i> Pas mandaté ni habilité à l'utilisation d'outil spécifique à la mesure de la douleur	
Critère 1.16.3	Les professionnels recueillent, auprès de l'entourage, des informations sur les manifestations habituelles des douleurs chez la personne accompagnée.	2,25
	EE : Les professionnels sollicitent l'entourage pour faciliter le repérage des douleurs de la personne accompagnée.	2,5
	EE : Les professionnels prennent en compte les alertes de l'entourage pour élaborer le projet de prise en charge des douleurs de la personne accompagnée.	2
	<i>Éléments de preuve :</i> Appel au mececine traitant ou l'entourage, appel au responsable d'agence si manifestation de douleur Pas de preuve observée L'entourage (professionnel de santé) se manifeste et est sollicité si besoins. Le professionnel adapte selon ses compétences et informe le cadre pour concertation avec les professionnels de santé intervenants au domicile (infirmiers et kinés) Pas de preuve observée	
Critère 1.16.5	Les professionnels alertent et/ou mobilisent tous les moyens nécessaires pour soulager la douleur de la personne accompagnée.	2,13
	EE : Les professionnels alertent les personnes-ressources lorsque la personne accompagnée fait part d'une douleur.	2,25
	EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour soulager la douleur de la personne accompagnée.	2
	<i>Éléments de preuve :</i> Appel au médecin traitant ou l'entourage, appel au responsable d'agence si manifestation de douleur Pas de preuve observée	

	Signalement aux infirmières et à la responsable d'agence suivant le niveau de douleur constatée Pas de preuve observée	
Thématique	Continuité et fluidité des parcours	2,62
Objectif 1.17	La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant la continuité et la fluidité de son parcours.	2,62
Critère 1.17.1	La personne est accompagnée pour prévenir les situations de transition ou de rupture dans son parcours.	3,33
	EE : La personne est accompagnée pour prévenir les situations de transition ou de rupture dans son parcours.	3,33
	<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> AT3 : Pas de rupture de parcours	
Critère 1.17.2	Les professionnels accompagnent la personne et mobilisent les partenariats nécessaires en cas de situation de rupture concernant son parcours.	2,83
	EE : Les professionnels savent identifier les situations de rupture concernant le parcours de la personne accompagnée.	2,5
	EE : Les professionnels accompagnent la personne en cas de situation de rupture dans son parcours.	3
	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.	3
	<i>Eléments de preuve :</i> le professionnel nous déclare bien connaître la personne et que tout comportement inhabituel, saute d'humeur, déni 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. PAP et renouvellement 07/05/25. Pas de preuve observée le professionnel nous indique que l'identification est liée à la proximité établie avec la personne et que tout comportement inhabituel, saute d'humeur, déni 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. Pas de preuve observée	
<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> AT1 : Pas de situation de rupture. AT3 : Il n y en a pas eu de situation de rupture concernant la bénéficiaire.		
Critère 1.17.3	Les professionnels apportent leur(s) expertise(s) en soutien d'autres intervenants dans l'accompagnement de la personne.	2,67
	EE : Les professionnels connaissent les intervenants impliqués dans l'accompagnement de la personne.	3,33
	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
	<i>Eléments de preuve :</i> Cahier de liaison. Le professionnel déclare connaître l'ensemble des intervenants au domicile (infirmiers, kinés) et praticiens rencontrés lors des accompagnements d'AT2 chez les spécialistes (dentiste,	

	<p>podologue...). Le professionnel dit se mettre à disposition des autres intervenants si il est sollicité. PAP du 12/05/2025 Cahier de liaison observé</p> <hr/> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> AT0 ne bénéficie d'aucun autre intervenant que celui de l'aide ménagère qui assure des taches de ménage et entretien du domicile du fait du handicap récent de son épouse</p>	
Critère 1.17.4	<p>Les professionnels participent aux réunions de coordinations (médico-psycho-sociales) nécessaires à l'accompagnement de la personne.</p>	1,63
	<p>EE : Les professionnels ont identifié les différents réseaux de coordination globale (médico-psycho-sociales), adaptés à l'accompagnement de la personne.</p>	2,25
	<p>EE : Les professionnels participent aux réunions de coordination interdisciplinaires nécessaires à la continuité et à la fluidité de l'accompagnement de la personne.</p>	1
	<p><i>Eléments de preuve :</i> Le professionnel déclare ne pas connaître les réseaux externes mais plus en interne au sein du service PAP du 02/05/2025 Le professionnel déclare ne pas connaître les réseaux externes mais plus en interne au sein du service PAP du 12/05/2025</p>	
Chapitre 2	Les professionnels	2,86
Thématique	Bienveillance et éthique	1,5
Objectif 2.1	Les professionnels contribuent aux questionnements éthiques.	1,5
Critère 2.1.1	<p>Les professionnels identifient en équipe les questionnements éthiques propres à la personne accompagnée.</p>	2
	<p>EE : Les professionnels identifient les questionnements éthiques à partir de situations vécues dans l'accompagnement de la personne.</p>	2
	<p>EE : Les professionnels partagent en équipe les questionnements éthiques identifiés.</p>	2
	<p><i>Eléments de preuve :</i> Les professionnels déclarent ne pas avoir réellement identifiés des situations relevant des questionnements éthiques. Réunion de formation/ sensibilisation avec thème "ethique" du 13/06/24</p>	
Critère 2.1.2	<p>Les professionnels associent la personne et son entourage, aux questionnements éthiques, liés à son accompagnement.</p>	1
	<p>EE : Les professionnels associent la personne et son entourage aux réflexions éthiques liées à son accompagnement.</p>	1
	<p>EE : Les professionnels profitent de ces moments de partage pour réinterroger leurs pratiques.</p>	1
	<p><i>Eléments de preuve :</i> Les éléments de preuve n'apparaissent. Pas dans ces questionnements mais en cours de mise en place . Rencontre programmée sur des événements indésirables</p>	

Critère 2.1.3	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au questionnement éthique. 1</p> <p>EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au questionnement éthique. 1</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i> Les professionnels nous déclarent ne pas être sensibilisés ou formés au questionnement éthique</p>
Critère 2.1.4	<p>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. 2</p> <p>EE : L'ESSMS organise le questionnement éthique en associant l'ensemble des acteurs (personne accompagnée, professionnels, partenaires). 3</p> <p>EE : L'ESSMS participe à des instances de réflexion éthiques sur son territoire. 1</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i> 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 3,17
Objectif 2.2	Les professionnels favorisent l'exercice des droits fondamentaux et des libertés individuelles de la personne accompagnée. 3,17
Critère 2.2.2 (Impératif)	<p>Les professionnels respectent la dignité et l'intégrité de la personne accompagnée. 4</p> <p>EE : Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la dignité et de l'intégrité. 4</p> <p>EE : Les professionnels partagent entre eux ces pratiques. 4</p> <p>EE : Les professionnels mettent en œuvre ces bonnes pratiques. 4</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i> La charte des droits et liberté, la charte de bientraitance, Posture pro (Post. Pro. V1), Agir contre la maltraitance. Pro-Agir V3. Projet de service 25-29 P7. Charte de bientraitance et des droits fondamentaux. Formation sur la bientraitance (4 à 5 personnes de l'équipe 5/09/24).</p>
Critère 2.2.3 (Impératif)	<p>Les professionnels respectent la vie privée et l'intimité de la personne accompagnée. 4</p> <p>EE : Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la vie privée et de l'intimité de la personne accompagnée. 4</p> <p>EE : Les professionnels partagent entre eux ces pratiques. 4</p> <p>EE : Les professionnels mettent en œuvre ces pratiques. 4</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i> Respect des desideratas de la personne concernant son cadre de vie : Accompagnement au respect des lieux. La charte des droits et liberté, la charte de bientraitance, Posture pro (Post. Pro. V1), Agir contre la maltraitance. Pro-Agir V3. Projet de service 25-29 P7. Formation sur la bientraitance (4 à 5 personnes de l'équipe 5/09/24). Fiche de poste auxiliaire de vie, livret des salariés. Réunion d'équipe du 06/05/25,</p>
	<p>Les professionnels respectent la liberté d'opinion, les croyances et la vie spirituelle de la personne accompagnée. 4</p> <p>EE : Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la</p>

<p>Critère 2.2.4 (Impératif)</p>	<p>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</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i> Livret d'accueil. Respect des désidératas de la personne concernant son cadre de vie : Accompagnement au respect des lieux. La charte des droits et liberté, la charte de bientraitance, Posture pro (Post. Pro. V1), Agir contre la maltraitance. Pro-Agir V3. Projet de service 25-29 P7. Formation sur la bientraitance (4 à 5 personnes de l'équipe 5/09/24). Fiche de poste auxiliaire de vie, livret des salariés. Réunion d'équipe du 06/05/25,</p>
<p>Critère 2.2.5 (Impératif)</p>	<p>Les professionnels respectent le droit à l'image de la personne accompagnée. 1 EE : Les professionnels recueillent le choix de la personne accompagnée sur son droit à l'image. 1 EE : Les professionnels respectent le choix exprimé par la personne accompagnée sur son droit à l'image. 1</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i> Les professionnels nous expliquent faire référence et respecter la charte des droits et libertés de la personne</p>
<p>Critère 2.2.6 (Impératif)</p>	<p>L'ESSMS favorise l'exercice des droits et libertés de la personne accompagnée. 2 EE : L'ESSMS définit, avec les professionnels, les pratiques et les modalités de déploiement favorisant l'exercice des droits de la personne accompagnée. 1 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>Éléments de preuve :</i> Les droits sont définis 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, entretien 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,</p>
<p>Critère 2.2.7 (Impératif)</p>	<p>L'ESSMS garantit la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée. 4 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 EE : L'ESSMS met à disposition des moyens et des outils permettant la mise en œuvre de ces pratiques. 4 EE : L'ESSMS forme / sensibilise les professionnels au respect des règles de confidentialité et de protection des informations et données relatives à la personne accompagnée. 4</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i> 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>
<p>Thématique</p>	<p>Expression et participation de la personne accompagnée 3,75</p>

Objectif 2.3	Les professionnels favorisent la participation sociale de la personne accompagnée.	3,75
Critère 2.3.1	Les professionnels favorisent la préservation et le développement des relations sociales et affectives de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels favorisent la préservation des relations sociales et affectives de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels favorisent le développement des relations sociales et affectives de la personne accompagnée.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Préservation des relations sociales au travers du maintien de relations sociales dans des associations ("Les amis de l'espérance", accompagnements extérieurs pour rencontres avec des amis (ex d'une personne accompagnée et PAP à l'appui): Objectifs fixés de l'accompagnement à court et moyen terme. Projet de service P31	
Critère 2.3.2	Les professionnels soutiennent et/ou orientent la personne accompagnée pour accéder aux services et dispositifs de droit commun.	3,5
	EE : Les professionnels identifient les besoins d'aide ou d'accompagnement de la personne, pour accéder aux services et dispositifs de droit commun.	4
	EE : Les professionnels soutiennent et/ou orientent la personne accompagnée dans leurs démarches.	3
	<i>Eléments de preuve :</i> Toutes les démarches d'accompagnement permettant de satisfaire l'accès aux droits. Livret d'accueil Projet de service. Le PAP et sa procédure, le DIPEC V2. Livret d'accueil, Charte des droits de la personne accompagnée. Partenariat aide sociale (Conseil départemental, CCAS, hôpitaux et acteurs de santé : DAC et SIIAD, MJPM....) Projet de service P6	
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	2,33
Objectif 2.4	Les professionnels adaptent avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques auxquels elle est confrontée.	2,33
Critère 2.4.2	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés aux addictions et conduites à risques auxquels la personne est confrontée.	1,67
	EE : Les professionnels évaluent les risques liés aux addictions et conduites à risques pour la personne accompagnée.	3
	EE : Les professionnels coconstruisent en équipe et avec la personne, son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés.	1
	EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques.	1
	<i>Eléments de preuve :</i> Constat des comportements addictifs et informations de la famille et proches, professionnels de santé intervenants. Saisine par le responsable d'agence pour coordination avec les professionnels parties prenantes	
	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés aux chutes auxquels la personne est confrontée.	4
	EE : Les professionnels évaluent les risques de chutes de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels coconstruisent, en équipe et avec la personne, son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés.	4
	EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en	

<p>Critère 2.4.3</p>	<p>œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques. 4</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i> Risques de chutes sur évaluation des capacités de la personne en mobilité: Questionnaire d'admission dans le PAP en admission.. Risques évalués par le professionnel et mesures correctives sollicités auprès du responsable et auprès de l'entourage et des professionnels de santé. Livret d'accueil des salariés, Procédure posture professionnelle PRO-V1-2502, fiche de poste des intervenants (auxiliaire de vie, aide ménagère) plan de formation 2025 (savoirs de base "accompagner les personnes dépendantes, sécurité et bienveillance). Plan de gestion des risques P3. PAP et questionnaire, objectifs à court et moyen terme</p>
<p>Critère 2.4.4</p>	<p>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de dénutrition, malnutrition et/ou des troubles de la déglutition auxquels la personne est confrontée. 3,33</p> <p>EE : Les professionnels évaluent les risques de dénutrition, de malnutrition et/ou de troubles de la déglutition pour la personne accompagnée. 4</p> <p>EE : Les professionnels coconstruisent en équipe et avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés. 3</p> <p>EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques. 3</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i> 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 Formation nutrition (5 personnes 11/23)</p>
<p>Critère 2.4.5</p>	<p>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés à la sexualité auxquels la personne est confrontée. N.C</p> <p>EE : Les professionnels évaluent les risques liés à la sexualité pour la personne accompagnée. N.C</p> <p>EE : Les professionnels coconstruisent en équipe et avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés. N.C</p> <p>EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques. N.C</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i> Gestion des risques PDC 2025. DIPC. Questionnaire lors de l'accueil et élaboration du PAP. Projet de service P4,22,26.</p> <hr/> <p><i>Éléments justificatifs si cotation « NC » :</i> 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>Critère 2.4.6</p>	<p>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de harcèlement ou d'abus de faiblesse auxquels la personne est confrontée. 1,67</p> <p>EE : Les professionnels évaluent les risques de harcèlement ou d'abus de faiblesse pour la personne accompagnée. 2</p> <p>EE : Les professionnels coconstruisent en équipe et avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés. 2</p> <p>EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques. 1</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i></p>

	Agitation, renfermement...Prévention sur les risques d'abus (réseaux sociaux et vigilance sur risques)	
Critère 2.4.7	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de radicalisation et/ou de prosélytisme auxquels la personne est confrontée.	1
	EE : Les professionnels évaluent les risques de radicalisation et/ou de prosélytisme pour la personne accompagnée.	1
	EE : Les professionnels coconstruisent en équipe et avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés.	1
	EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques.	1
	<i>Eléments de preuve :</i> Situation qui nécessiterait une démarche multiple... Communication et prévention auprès de l'entourage	
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	Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le suivi de son parcours scolaire, en étroite collaboration avec les établissements scolaires.	N.C
	EE : Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le suivi de son parcours scolaire.	N.C
	EE : Les professionnels travaillent en étroite collaboration avec les établissements scolaires.	N.C
	<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> Population âgée ou souffrante de pathologies diverses qui n'est plus tout a fait concernée par cette question	
Critère 2.5.2	Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le suivi de son parcours professionnel en lien avec les partenaires.	N.C
	EE : Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le suivi de son parcours professionnel.	N.C
	EE : Les professionnels travaillent en lien avec les partenaires.	N.C
	<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> Population âgée ou souffrante de pathologies diverses qui n'est plus tout a fait concernée par cette question	
Critère 2.5.3	Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le développement de ses compétences, la stimulation, le maintien et la valorisation de ses acquis/acquisitions (capacités, compétences).	4
	EE : Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le développement de ses compétences.	4
	EE : Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne par la stimulation, le maintien et la valorisation de ses acquis/acquisitions (capacités, compétences).	4
	<i>Eléments de preuve :</i> SAP et PAP/ Musique, danse, jeux de stimulation. Docs transmis par . Jeux de stimulation (bac, puissance 4, rumicube, l'orthophoniste, albums photos, cuisine (pâtisserie). Valorisation des	

	acquis.	
Thématique	Accompagnement à la santé	1,88
Objectif 2.6	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement en santé mentale de la personne.	2,5
Critère 2.6.1	Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement et tracent les besoins d'accompagnement en santé mentale de la personne, selon des modalités adaptées.	4
	EE : Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement les besoins d'accompagnement en santé mentale de la personne.	4
	EE : Les professionnels utilisent des moyens et outils adaptés pour évaluer ces besoins d'accompagnement.	4
	EE : Les professionnels assurent la traçabilité de ces repérages et/ou évaluations dans le dossier de la personne accompagnée.	4
<i>Eléments de preuve :</i> Alerte au cadre. Plan de gestion des risques en santé mental. Plan de gestion des crises. Analyse des changements de comportements en interne et avec les intervenants. Déclenchement d'une procédure DAC (dispositif d'accompagnement et de coordination)		
Critère 2.6.3	Les professionnels alertent et/ou mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement en santé mentale de la personne.	1
	EE : Les professionnels alertent les personnes-ressources lorsqu'ils repèrent un besoin d'accompagnement en santé mentale.	1
	EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement.	1
<i>Eléments de preuve :</i> Mobilisation en interne et externe. Information auprès de l'entourage familial et des professionnels en santé accompagnants (médecin, infirmières, kinés)		
Objectif 2.7	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement de fin de vie et du deuil de la personne.	1,25
Critère 2.7.3	Les professionnels échangent en équipe pour adapter l'accompagnement au deuil vécu par la personne.	1,5
	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.	1
<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. Bcp d'écoute, motivation à sortir. Tracé sur cahier de liaison		
Critère 2.7.4	Les professionnels mettent en œuvre l'accompagnement de la fin de vie et/ou du deuil de la personne.	1
	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.	1

	<i>Éléments de preuve :</i> Accompagnement structuré par l'entourage et l'accompagnant. Le responsable est informé. L'entourage est également accompagné. (Exemple tracé)	
Thématique	Continuité et fluidité des parcours	3,41
Objectif 2.8	Les professionnels favorisent la continuité de l'accompagnement dans l'ESSMS.	3
Critère 2.8.1	Les professionnels anticipent les situations de crise ou de rupture dans l'accompagnement ou le parcours de la personne et l'alertent des risques engendrés, le cas échéant.	4
	EE : Les professionnels savent repérer les situations de crise ou de rupture dans l'accompagnement ou le parcours de la personne.	4
	EE : Les professionnels alertent la personne accompagnée et son entourage des risques engendrés.	4
	<i>Éléments de preuve :</i> Déclaration et transmission au responsable avec constat des troubles associés du comportement. Charte des droits et libertés, Règlement de fonctionnement, livret d'accueil, Posture professionnelle (PR-Posture-Pro-V1 2502)	
Critère 2.8.2	Les professionnels accompagnent les interruptions et les ruptures d'accompagnement de la personne.	4
	EE : Les professionnels connaissent la conduite à tenir face aux interruptions et aux ruptures d'accompagnement de la personne.	4
	EE : Les professionnels adaptent le suivi lors des interruptions d'accompagnement.	4
	EE : Les professionnels proposent des alternatives en cas de rupture d'accompagnement.	4
	<i>Éléments de preuve :</i> Adaptation de la prise en charge selon la situation et l'évolution du bénéficiaire PAP réévalué: exemple document au 05/25	
Critère 2.8.3	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au repérage, à la prévention et à la gestion des risques de rupture de parcours de la personne accompagnée.	1
	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.	1
	<i>Éléments de preuve :</i> Les professionnels nous déclarent ne pas être spécifiquement formés ni sensibilisés à cette situation	
Objectif 2.9	Les professionnels facilitent la fluidité du parcours de la personne accompagnée, en coordination avec les partenaires.	3,22
	Les professionnels se coordonnent avec les partenaires du territoire impliqués dans le parcours de la personne accompagnée et partagent les informations nécessaires.	1,67
	EE : Les professionnels connaissent les partenaires du territoire impliqués dans le parcours de la personne accompagnée.	3
	EE : Les professionnels se coordonnent avec eux.	1

Critère 2.9.1	EE : Les professionnels partagent avec eux les informations nécessaires à l'accompagnement de la personne.	1
	<i>Eléments de preuve :</i> Des échanges informels avec les partenaires para médicaux. Rdv médecin à prendre (procédure soins PR-Orientation soinsV I 25) avec ou sans accompagnement	
Critère 2.9.2	Les professionnels informent la personne accompagnée, et son entourage, des alternatives pour la continuité de son parcours.	4
	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 ordre/ 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 (et/ou l'entourage) et préconisations du service	
Critère 2.9.3	Les professionnels transmettent toute information nécessaire à la continuité de l'accompagnement de la personne aux professionnels qui prennent le relais et à l'entourage.	4
	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 SMS, Appels à la responsable. Réunion mensuelle avec la responsable en "one to one". Application MOBISAP	
Objectif 2.10	Les professionnels partagent entre eux les informations nécessaires à la continuité de l'accompagnement de la personne.	4
Critère 2.10.1	Les professionnels partagent entre eux les informations nécessaires à l'accompagnement de la personne.	4
	EE : Les professionnels ont accès aux informations nécessaires à l'accompagnement de la personne.	4
	EE : Les professionnels partagent entre eux ces informations dans des temps dédiés.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Cahier de liaison ou appels tel. Procédure Cahier de liaison(VI. 2503) . Le PAP .Mobisap. Rencontre mensuelle avec responsable d'agence. Réunions d'équipe (13, 20, 28/06/24, 28/04 et 28/06/25°	
Critère 2.10.2	Les professionnels respectent les règles de sécurisation des données, des dossiers et des accès.	4
	EE : Les professionnels connaissent les règles de sécurisation des données, des dossiers et des accès.	4
	EE : Les professionnels appliquent ces règles.	4
	<i>Eléments de preuve :</i>	

	Progisap codes individuels et accès aux seuls bénéficiaires accompagnés.	
Chapitre 3	L'ESSMS	3,55
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	L'ESSMS définit sa stratégie en matière de bienveillance et en partage une définition commune avec l'ensemble des acteurs.	3,67
	EE : L'ESSMS définit sa stratégie en matière de bienveillance.	4
	EE : L'ESSMS partage une définition commune de la bienveillance avec l'ensemble des acteurs (personnes accompagnées, professionnels, partenaires).	3
	EE : L'ESSMS questionne régulièrement sa stratégie en matière de bienveillance.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Projet de service 2025/2029 p 10 à 14 Charte de bienveillance 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 procédures et chartes qualités du 04/06/2025	
Critère 3.1.2	L'ESSMS définit l'organisation et les modalités de déploiement de sa démarche de bienveillance et met à disposition les outils adaptés.	3,67
	EE : L'ESSMS définit l'organisation et les modalités de déploiement de sa démarche de bienveillance.	3
	EE : L'ESSMS associe l'ensemble des acteurs au déploiement de cette démarche.	4
	EE : L'ESSMS met à disposition des moyens et des outils permettant son déploiement.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Projet de service 2025/2029 p 25 CR procédures et chartes qualités du 04/06/2025 Mail d'information "référénte bienveillance" 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	L'ESSMS organise des actions de sensibilisation à la bienveillance pour tout nouvel intervenant (partenaire, bénévole,...)	4
	EE : L'ESSMS organise des actions de sensibilisation à la bienveillance pour tout nouvel intervenant (partenaire, bénévole,...).	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Procédure "accueil de salariés" du 02/2025 v1	

	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la bientraitance. 3</p> <p>EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la bientraitance. 3</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>Proposition commerciale du 25/04/2024 pour une formation du 05/09//2024</p> <p>Procédure agir contre la maltraitance du 16/04/25</p> <p>Affichage 3977</p> <p>Charte de bientraitance et prévention des risques de maltraitance</p> <p>Convention de formation GRETA du 20/06/24</p> <p>Mail de diffusion de la BD prévention et dépistage de la maltraitance du 09/05/25</p> <p>Procédure liée à la posture professionnelle du 02/2025</p> <p>Projet de service p 13</p>
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
	<p>L'ESSMS accompagne les personnes pour qu'elles puissent vivre dans des conditions matérielles et un cadre de vie respectueux de leurs droits fondamentaux. 4</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. 4</p> <p>EE : L'ESSMS connaît les ressources mobilisables pour aider les personnes accompagnées dans leurs démarches. 4</p> <p>EE : L'ESSMS oriente ou accompagne les personnes dans leurs démarches. 4</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>Livret d'accueil p13</p> <p>Charte des droits et liberté</p> <p>Règlement de fonctionnement p 1 et 2</p> <p>Projet de service p8</p> <p>Livret d'accueil p6 et 7</p> <p>CPOM 02/2025 p 20 et 30</p>
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
	<p>L'ESSMS met en œuvre une approche inclusive des accompagnements proposés. 3,67</p> <p>EE : L'ESSMS s'engage dans une approche inclusive des accompagnements proposés. 4</p> <p>EE : L'ESSMS s'organise pour favoriser la mise en œuvre de cette approche inclusive. 4</p> <p>EE : L'ESSMS partage sa stratégie d'accompagnement dans une approche inclusive avec l'ensemble des parties prenantes. 3</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i></p>
Critère 3.1.4	
Critère 3.2.1	
Critère 3.4.1	

	<p>Projet d'Accompagnement Personnalisé Projet de service p9 Règlement de fonctionnement p2 Mail du 01/02/2024 convention avec la CARSAT</p>	
Critère 3.4.2	<p>L'ESSMS s'inscrit dans des partenariats pour enrichir son offre d'accompagnement au bénéfice des personnes.</p> <p>EE : L'ESSMS identifie les ressources du territoire et leur capacité à intervenir au bénéfice de l'accompagnement.</p> <p>EE : L'ESSMS mobilise les partenaires lui permettant d'enrichir son offre d'accompagnement.</p>	<p>3</p> <p>3</p> <p>3</p>
	<p><i>Éléments 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</p>	
Critère 3.4.3	<p>L'ESSMS s'inscrit dans des projets communs avec les partenaires du territoire pour renforcer l'offre d'accompagnement.</p> <p>EE : L'ESSMS développe ou s'intègre à des projets communs avec d'autres partenaires du territoire pour renforcer son offre d'accompagnement.</p>	<p>4</p> <p>4</p>
	<p><i>Éléments de preuve :</i> Engagement membre de commission SILVER ECO du 10/03/2025</p>	
Critère 3.4.4	<p>L'ESSMS est force de proposition et d'innovation pour améliorer la qualité des accompagnements et les modalités d'intervention.</p> <p>EE : L'ESSMS s'engage dans des actions d'innovation pour améliorer la qualité des accompagnements et les modalités d'intervention.</p> <p>EE : L'ESSMS valorise ses actions d'innovation auprès des autorités.</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>
	<p><i>Éléments de preuve :</i> Devis EZIO du 30/05/2025 Convention d'objectifs avec le CD du 26/11/2024</p>	
Critère 3.4.5	<p>L'ESSMS développe des actions d'ouverture à et sur son environnement pour favoriser les interactions et partenariats.</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.</p> <p>EE : L'ESSMS participe à des événements sur son territoire.</p> <p>EE : L'ESSMS organise des événements ouverts à son environnement pour favoriser les interactions et partenariats.</p>	<p>4</p> <p>★</p> <p>4</p> <p>4</p>
	<p><i>Éléments de preuve :</i> Invitation du CD du 24/06/2025 Invitation des adhérents du 09/06/2025 Mail du CD13 de présence du 17/06/2025 Convocation atelier aide au pilotage du 10/06/25</p>	

	<p>LinkedIn : 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	3,33
Objectif 3.5	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement de la personne accompagnée.	3,33
Critère 3.5.1	<p>L'ESSMS définit sa stratégie de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées et s'assure de sa mise en œuvre.</p>	4
	EE : L'ESSMS définit sa stratégie de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées.?	4
	EE : L'ESSMS communique sur les modalités de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées.	4
	EE : L'ESSMS actualise sa stratégie autant que nécessaire.	4
	<p><i>Éléments 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>Procédure : cahier de liaison du 03/2025</p> <p>Procédure : posture professionnelle du 02/2025</p> <p>CR procédures 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 procédures</p> <p>CPOM objectif 6 p 30 à 32</p> <p>Procédure 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>Les professionnels mettent en œuvre les actions de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées.</p>	3
	EE : Les professionnels savent identifier les situations de risque de perte d'autonomie et d'isolement des personnes accompagnées.	4
	EE : Les professionnels mobilisent les moyens nécessaires mis à leur disposition.	2
	<p><i>Éléments 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> <p>Planning hebdomadaire d'interventions du PAP</p>	
Critère 3.5.3	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la préservation de l'autonomie et à la prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées.</p>	3
	EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la préservation de l'autonomie et à la prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées.	3
	<p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>CR du 2/06/2025</p> <p>Procédure de postures professionnelles du 02/2025</p>	

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	Les professionnels alertent en cas de risque lié à la prise en charge médicamenteuse, dont la iatrogénie.	4
	EE : Les professionnels surveillent les signes de nonobservance et de iatrogénie médicamenteuse chez les personnes accompagnées.	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	L'ESSMS définit sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux et s'assure de sa mise en œuvre.	3,5
	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	Les professionnels mettent en œuvre les actions de prévention et de gestion du risque infectieux.	3
	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	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à la maîtrise du risque infectieux.	3
	EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à la maîtrise du risque infectieux.	3
	<i>Eléments de preuve :</i> 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	L'ESSMS définit et déploie sa politique ressources humaines et met en œuvre une démarche de prévention des risques professionnels.	2,67
	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.	3
	EE : L'ESSMS assure l'information sur la protection du lanceur d'alerte.	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	L'ESSMS met en œuvre un processus d'accueil et d'intégration des nouveaux professionnels et intervenants.	4
	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	L'ESSMS adapte sa gestion des emplois et des parcours professionnels aux évolutions du secteur et de sa stratégie.	2,67
	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).	2
	EE : L'ESSMS adapte cette GEPP aux évolutions du secteur et de sa stratégie.	2
	<i>Eléments de preuve :</i> Mail FEDESAP du 05/06/2025 Programme "salaire et santé" 2025 Projet de service p19	

Critère 3.8.4	<p>L'ESSMS met au service des accompagnements une équipe de professionnels formés et qualifiés. 3</p> <p>EE : L'ESSMS s'assure de la qualification des professionnels qu'il recrute. 4</p> <p>EE : L'ESSMS identifie les besoins en formation continue des professionnels au regard de sa stratégie et de l'évolution du secteur. 2</p> <p>EE : L'ESSMS met en œuvre son plan de formation. 3</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Mail suivi signature RH du 12/06/2025</p> <p>Tableau de suivi des signatures RH</p> <p>Entretien professionnel du 15/04//2024 de Gouvernance en chef</p> <p>Entretien professionnel d'une aide ménagère du 18/04/2024</p> <p>Fiche de souhaits de 2023</p> <p>Logiciel PROGISAP / salariés / diplôme Assistante de Vie Dépendance et Handicap PDC 2025</p>
Critère 3.8.5	<p>L'ESSMS définit des modalités de travail adaptées pour garantir la sécurité, la continuité et la qualité de l'accompagnement des personnes. 4</p> <p>EE : L'ESSMS définit les différentes modalités de travail adaptées au public accueilli. 4</p> <p>EE : L'ESSMS organise l'activité des professionnels pour garantir la sécurité, la continuité et la qualité des accompagnements des personnes. 4</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Application Mobisap</p> <p>Fiche de poste Assistante de vie itinérante</p> <p>Tableau des astreintes week end</p> <p>Projet de service p11</p>
Critère 3.8.6	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux RBPP, procédures et références spécifiques à leur cadre d'intervention. 1</p> <p>EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux RBPP, procédures et références spécifiques à leur cadre d'intervention. 1</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Pas de preuve observée</p>
Objectif 3.9	<p>L'ESSMS met en œuvre une politique de qualité de vie au travail. 3,5</p>
Critère 3.9.1	<p>L'ESSMS promeut une politique favorisant la qualité de vie au travail. 4</p> <p>EE : L'ESSMS définit une politique de Qualité de Vie au Travail (QVT). 4</p> <p>EE : L'ESSMS identifie les actions nécessaires à sa mise en œuvre. 4</p> <p>EE : L'ESSMS communique sur les actions menées. 4</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Projet de service p 19-23</p> <p>Procédure de mise en place du comité QVCT du 19/06/25</p> <p>CR QVCT du 13/02/25</p> <p>CPOM 2025 p23</p> <p>Mail de résultat Baromètre QVT du 24/10/2024</p> <p>Mail Baromètre du 17/03/2025</p>
	<p>L'ESSMS favorise la qualité de l'environnement de travail des professionnels. 4</p> <p>EE : L'ESSMS définit sa stratégie pour favoriser la qualité de l'environnement de</p>

Critère 3.9.2	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	L'ESSMS organise des espaces de discussion et de partage pour les professionnels et des temps de soutien psychologique et/ou éthique.	2,5
	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	3,41
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	L'ESSMS définit sa politique qualité et gestion des risques.	3,67
	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		
	L'ESSMS met en œuvre sa démarche qualité et gestion des risques.	4
	EE : L'ESSMS met en place une organisation pour assurer le pilotage de sa	

Critère 3.10.2	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)	L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées.	4
	EE : L'ESSMS identifie avec les professionnels les situations à risque pouvant générer des actes de maltraitance et de violence.	4
	EE : L'ESSMS définit un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et violence au regard des risques identifiés.	4
<i>Eléments de preuve :</i>		
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)	L'ESSMS traite les signalements de faits de maltraitance et de violence, et met en place des actions correctives.	3,5
	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		
Réunion avec intervenantes du 19/05/25		
Critère 3.11.3	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la détection et au signalement de faits de maltraitance et de violence.	3
	EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la détection et au signalement de faits de maltraitance et de violence.	3
	<i>Eléments de preuve :</i>	
Procedure agir contre la maltraitance du 16/04/25		

	Affichage 3977 Charte de bientraitance et prevention des risques de maltraitance Mail de diffusion de la BD prévention et depistage 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.	3,83
Critère 3.12.1 (Impératif)	L'ESSMS organise le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.	4
	EE : L'ESSMS organise le recueil des plaintes et des réclamations. EE : L'ESSMS organise le traitement des plaintes et des réclamations.	4 4
	<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)	L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes.	3,5
	EE : L'ESSMS communique sur le traitement des réclamations et des plaintes auprès des parties prenantes. EE : L'ESSMS assure un retour à la personne à l'origine de la réclamation ou de la plainte.	3 4
	<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)	Les professionnels analysent en équipe les plaintes et les réclamations et mettent en place des actions correctives.	4
	EE : Les professionnels analysent les plaintes et les réclamations en équipe. EE : Les professionnels mettent en place des actions correctives.	4 4
	<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.	3,63
Critère 3.13.1 (Impératif)	L'ESSMS organise le recueil et le traitement des événements indésirables.	4
	EE : L'ESSMS organise le recueil des événements indésirables. EE : L'ESSMS organise le traitement des événements indésirables.	4 4
	<i>Eléments de preuve :</i> Procédure événements indésirables du 02/2025 Projet de service p14 Livret d'accueil - formulaire Logiciel PROGISAP / Qualité Cas observé du 24/10/2024 cas de galle	

<p>Critère 3.13.2 (Impératif)</p>	<p>L'ESSMS communique sur le traitement des évènements indésirables auprès des parties prenantes. 3,5</p> <p>EE : L'ESSMS communique sur les évènements indésirables et leur traitement auprès des parties prenantes. 4</p> <p>EE : L'ESSMS signale les évènements indésirables graves aux autorités. 3</p> <hr/> <p><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</p>
<p>Critère 3.13.3 (Impératif)</p>	<p>Les professionnels déclarent et analysent en équipe les évènements indésirables et mettent en place des actions correctives. 4</p> <p>EE : Les professionnels déclarent les évènements indésirables 4</p> <p>EE : Les professionnels les analysent en équipe. 4</p> <p>EE : Les professionnels mettent en place des actions correctives. 4</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i> Procédure de gestion des evenements indésirables du 02/2025 Cas observé du 19/06/2025 sur logement insalubre</p>
<p>Critère 3.13.4</p>	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion des évènements indésirables. 3</p> <p>EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion des évènements indésirables. 3</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i> Projet de service p4 Procédure de gestion des evenements indésirables du 02/2025 CR procedures et charte qualité du 04/06/2025</p>
<p>Objectif 3.14</p>	<p>L'ESSMS est doté d'un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité. 2,88</p>
<p>Critère 3.14.1 (Impératif)</p>	<p>L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité et le réactualise régulièrement. 4</p> <p>EE : L'ESSMS définit avec les professionnels un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité. 4</p> <p>EE : L'ESSMS actualise ce plan autant que nécessaire. 4</p> <hr/> <p><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</p>
	<p>L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne et en externe. 2,5</p> <p>EE : L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne. 4</p> <p>EE : L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en externe. 1</p>

Critère 3.14.2 (Impératif)	<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	Les professionnels participent aux exercices et aux retours d'expérience partagés, organisés par l'ESSMS.	2
	EE : Les professionnels participent aux exercices de simulation de tout ou partie du plan de gestion de crise.	2
	EE : Les professionnels participent aux retours d'expérience pour améliorer le dispositif.	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	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion de crise.	3
	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	L'ESSMS définit et met en oeuvre sa stratégie d'optimisation des achats et de développement durable.	3
	EE : L'ESSMS définit une politique de développement durable.	2
	EE : L'ESSMS met en place des actions d'optimisation des achats et de lutte contre le gaspillage.	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 Indicateurs RSE 2025 Projet de service p17 Charte eco conduite Site internet BOSTON Services	
	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie numérique.	3,33
	EE : L'ESSMS formalise une stratégie numérique.	4

Critère 3.15.2	EE : L'ESSMS met en place des actions permettant le déploiement de cette stratégie.	4
	EE : L'ESSMS s'assure de la sécurisation des données et des accès.	2
<hr/>		
<i>Éléments de preuve :</i>		
Projet de service (PS) p27		
Attestation de vérification d'aptitude (VA) du 20/12/2024		
Contrat de prestation de service sur la gestion informatique du 07/10/2020		
Critère 3.15.3	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux outils numériques.	2
	EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au bon usage des outils numériques.	2
<hr/>		
<i>Éléments de preuve :</i>		
Application Mobisap		

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.	3,17
Critère 2.2.2	Les professionnels respectent la dignité et l'intégrité de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la dignité et de l'intégrité.	4
	EE : Les professionnels partagent entre eux ces pratiques.	4
	EE : Les professionnels mettent en œuvre ces bonnes pratiques.	4
	<i>Commentaire :</i> Attention particulière portée par les professionnels à la personne dans l'image qu'elle renvoie (taches, propreté, habillement...)	
Critère 2.2.3	Les professionnels respectent la vie privée et l'intimité de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la vie privée et de l'intimité de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels partagent entre eux ces pratiques.	4
	EE : Les professionnels mettent en œuvre ces pratiques.	4
	<i>Commentaire :</i> Les professionnels sont très clairs sur les principes de respect de la vie privée et observent la procédure, les consignes et des postures adaptées, dans leur pratique au quotidien	
Critère 2.2.4	Les professionnels respectent la liberté d'opinion, les croyances et la vie spirituelle de la personne accompagnée.	4
	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> Les professionnels sont sensibilisés au travers des réunions et documents cadres dont ils ont eu connaissance et se sont appropriés	
Critère 2.2.5	Les professionnels respectent le droit à l'image de la personne accompagnée.	1
	EE : Les professionnels recueillent le choix de la personne accompagnée sur son droit à l'image.	1
	EE : Les professionnels respectent le choix exprimé par la personne accompagnée sur son droit à l'image.	1
	<i>Commentaire :</i> Les professionnels font référence à la charte des droits et liberté des personnes accompagnées	

	sans amener d'autres éléments de preuve liés au respect du droit à l'image.	
Critère 2.2.6	L'ESSMS favorise l'exercice des droits et libertés de la personne accompagnée.	2
	EE : L'ESSMS définit, avec les professionnels, les pratiques et les modalités de déploiement favorisant l'exercice des droits de la personne accompagnée.	1
	EE : L'ESSMS met à disposition des outils (ou autres leviers mobilisables) permettant la mise en œuvre de ces pratiques.	3
	<i>Commentaire :</i> Le document droit à l'image présenté aux bénéficiaires et intégré au PAP n'est pas conforme à la RGPD	
Critère 2.2.7	L'ESSMS garantit la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée.	4
	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
	EE : L'ESSMS met à disposition des moyens et des outils permettant la mise en œuvre de ces pratiques.	4
	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
<i>Commentaire :</i> Les informations recueillis, les transmissions des professionnels et échanges sont sécurisés au niveau des logiciels à disposition PROGISAP et MOBISAP		
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	L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées.	4
	EE : L'ESSMS identifie avec les professionnels les situations à risque pouvant générer des actes de maltraitance et de violence.	4
	EE : L'ESSMS définit un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et violence au regard des risques identifiés.	4
	<i>Commentaire :</i> La structure a défini un plan de gestion des risques dans le projet de service formalisé dans le PAQ. 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.. Il existe une référente bienveillance qui est la responsable d'agence communiqué à l'équipe par mail.	
Critère 3.11.2	L'ESSMS traite les signalements de faits de maltraitance et de violence, et met en place des actions correctives.	3,5
	EE : L'ESSMS analyse les signalements de maltraitance et de violence.	3
	EE : L'ESSMS met en place des actions correctives.	4
	<i>Commentaire :</i> Les modalités de signalement sont formalisées dans la procédure "agir contre la maltraitance"	

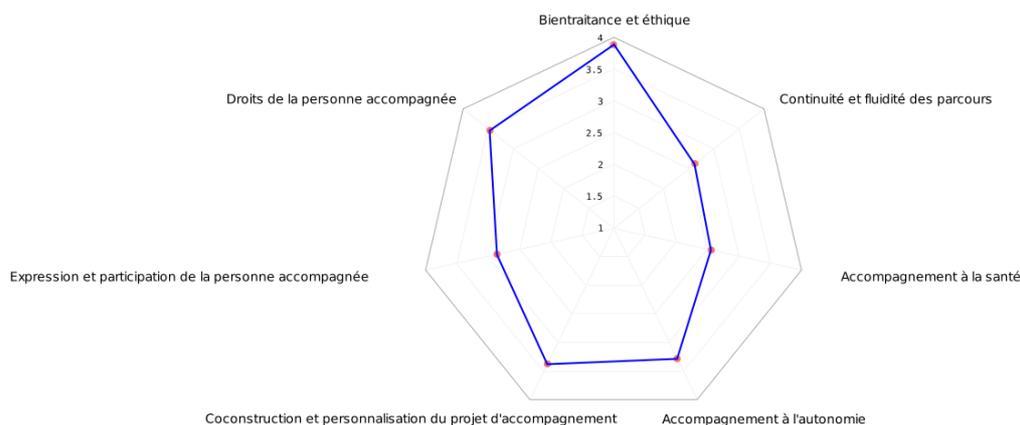
	dans laquelle la traçabilité du signalement en interne n'est pas décrite. Dans le cas observé, le signalement se fait sur un logiciel PROGISAP interne dont l'analyse est observée ainsi que la mise en place des actions choisies avec des intervenantes concernées.	
Objectif 3.12	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.	3,83
Critère 3.12.1	L'ESSMS organise le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.	4
	EE : L'ESSMS organise le recueil des plaintes et des réclamations.	4
	EE : L'ESSMS organise le traitement des plaintes et des réclamations.	4
	<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 évènements. Les cas observés tracent les éléments selon la procédure.	
Critère 3.12.2	L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes.	3,5
	EE : L'ESSMS communique sur le traitement des réclamations et des plaintes auprès des parties prenantes.	3
	EE : L'ESSMS assure un retour à la personne à l'origine de la réclamation ou de la plainte.	4
	<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.	
Critère 3.12.3	Les professionnels analysent en équipe les plaintes et les réclamations et mettent en place des actions correctives.	4
	EE : Les professionnels analysent les plaintes et les réclamations en équipe.	4
	EE : Les professionnels mettent en place des actions correctives.	4
	<i>Commentaire :</i> 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.	
Objectif 3.13	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des évènements indésirables.	3,63
Critère 3.13.1	L'ESSMS organise le recueil et le traitement des évènements indésirables.	4
	EE : L'ESSMS organise le recueil des évènements indésirables.	4
	EE : L'ESSMS organise le traitement des évènements indésirables.	4
	<i>Commentaire :</i> 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	L'ESSMS communique sur le traitement des évènements indésirables auprès des parties prenantes.	3,5
	EE : L'ESSMS communique sur les évènements indésirables et leur traitement auprès des parties prenantes.	4
	EE : L'ESSMS signale les évènements indésirables graves aux autorités.	3
	<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	Les professionnels déclarent et analysent en équipe les évènements indésirables et mettent en place des actions correctives.	4
	EE : Les professionnels déclarent les évènements indésirables	4
	EE : Les professionnels les analysent en équipe.	4
	EE : Les professionnels mettent en place des actions correctives.	4
<i>Commentaire :</i> 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	L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité et le réactualise régulièrement.	4
	EE : L'ESSMS définit avec les professionnels un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité.	4
	EE : L'ESSMS actualise ce plan autant que nécessaire.	4
	<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	L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne et en externe.	2,5
	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	Bientraitance et éthique	3,88
Objectif 1.1	La personne accompagnée s'exprime sur la bientraitance.	3,88
Critère 1.1.1	La personne accompagnée exprime sa perception de la bientraitance.	3,88
	<i>Commentaire :</i> AT0: La perception de bientraitance est effective. Les attentes et besoins sont assurés par le service et les intervenants AT1 : Depuis quelques années, avec la nouvelle direction, cela se passe mieux. Ils ont plus à l'écoute. Selon les professionnels la posture est différente. AT2 Super pour les deux personnes qui viennent. Très bonne relation avec l'intervenante AT3 : J ai deux aides ménagères très à l'écoute. Elles sont formidables.	
Thématique	Droits de la personne accompagnée	3,47
Objectif 1.2	La personne accompagnée est informée de ses droits de façon claire et adaptée. Sa compréhension est recherchée et favorisée.	3,35

Critère 1.2.1	<p>La personne accompagnée et son entourage sont informés du rôle des professionnels et autres intervenants et peuvent les identifier. 3,5</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> AT0 connaît les professionnels et leur rôle. Les interventions sont conformes aux attendus du contrat de prestations AT1 : La personne connaît la responsable d'agence et les intervenantes. Les numéros de téléphone ont été donnés. AT2: Je connais bien leur rôle et mission. La responsable très présente, réactive à mes demandes et très disponible AT3 : Je suis allée à l'agence qui m'a expliqué le fonctionnement et m'a aidé sur la prise en charge financière. J'ai les coordonnées des 3 personnes. Mon entourage est aussi bénéficiaire.</p>
Critère 1.2.2	<p>La personne accompagnée est informée de ses droits et devoirs dans le cadre de la vie collective ou du fonctionnement du service. 3,42</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> AT0 nous dit: "Je connais les droits en général et singuliers "charte des droits et libertés" lu et vu avec responsable d'agence toute une matinée! Eu tous les documents. Réponses apportées à toutes mes questions AT1 : La responsable d'agence vient régulièrement. Je ne sais pas car je ne me souviens pas. AT2 a bien reçu les documents à l'admission et les a lu avec explication par la responsable d'agence. A pu poser toutes les questions souhaitées . A procédé au renouvellement du contrat il y a deux mois. AT3 : Dans le livret d'accueil, il est noté les droits et devoirs. Il a été donné dernièrement A chaque fois qu'une question est posée, la réponse est apportée.</p>
Critère 1.2.3	<p>La personne accompagnée est systématiquement informée de la possibilité de désigner une personne de confiance pour l'accompagner et l'assister dans ses démarches. 3,88</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> AT0 a reçu l'information et a rempli le document et le fils est désigné. "Je connais son rôle et lui également" AT1 : La personne de confiance est désignée. AT2 est très bien informé du rôle de la personne de confiance et a fait le renouvellement de leur désignation: ses proches. AT3 : La personne de confiance est désignée et le rôle formalisé et connu.</p>
Critère 1.2.5	<p>La personne peut s'adresser aux professionnels qui l'accompagnent pour être orientée, accompagnée et soutenue dans l'exercice de ses droits individuels. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> AT0: Si besoin je m'adresse directement à la responsable qui je pense m'assistera dans mes démarches AT1 : La prestation concerne le ménage, gestion administrative et des rdv, accompagnement véhiculé pour rdv médicaux et l'association. AT2 connaît déjà ses droits en général mais s'adresse plutôt à la responsable d'agence et est conseillé, orientée voir accompagnée si besoin AT3 : Les prestations sont l'aide pour les courses, le ménage, gestion administrative si la personne demande. L'agence est à l'écoute des demandes de la personne.</p>

	<p>Les professionnels informent la personne accompagnée de ses droits et de leurs modalités d'exercice, ou l'orientent vers le bon interlocuteur.</p> <p style="text-align: right;">3,63</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> AT0 est informé lors de la rencontre admission avec la responsable d'agence qui assure la lecture conjointe des documents transmis, droit à l'image (13/05) AT1 : Le livret d'accueil a été donné dont la traçabilité a été observée. Dans celui, il y a le règlement de fonctionnement avec la charte de bienveillance. La professionnelle peut faire des recherches pour orienter la personne selon les besoins. AT2 le professionnel exprime une légère difficulté de compréhension sur les différents documents cadres à communiquer au bénéficiaire AT3 : C'est la responsable d'agence qui informe la bénéficiaire via la diffusion du livret d'accueil, du droit à l'image, dont la diffusion a été observée.</p>
Objectif 1.3	<p>La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service.</p> <p style="text-align: right;">3,44</p>
	<p>La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service et des outils favorisant leur compréhension.</p> <p style="text-align: right;">3</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> AT0 Associé pour des modifications ponctuelles mais pas en général AT1 : La personne est associée au niveau du planning. AT2: Les échanges sont constructifs pour toutes modifications souhaitées ou nécessaires, des règles définies au départ. Le niveau de compréhension ne nécessite pas d'outil particulier compte tenu du niveau d'AT2 AT3 : La personne peut intervenir sur le planning d'intervention et le nombre d'heures mais pas sur d'autres modalités de fonctionnement.</p>
	<p>Les professionnels coconstruisent les règles de vie collective ou les modalités de fonctionnement du service dans le respect des droits et libertés de la personne accompagnée.</p> <p style="text-align: right;">3,88</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les règles sont explicites dans le RF mais peuvent faire l'objet de modifications ponctuelles sur les horaires d'intervention en fonction de la demande, des besoins de la personne (AT0). AT1 : Le règlement de fonctionnement ne peut pas être modifié par le bénéficiaire. Seules les dates, heures et prestations sont modifiables en lien avec le bénéficiaire. L'évolution est contractualisée. La traçabilité du temps passé est visible sur l'application Mobisap. AT2 a coconstruit avec les professionnels le projet d'accompagnement au travers du PAP AT3 : Les règles co construites sont en lien avec le planning, les heures et les activités contractualisées et identifiées dans le PAP. Le cahier de liaison trace les heures d'arrivée, de départ et les activités effectuées.</p>
Objectif 1.4	<p>La personne bénéficie d'un cadre de vie ou d'accompagnement adapté et respectueux de ses droits fondamentaux.</p> <p style="text-align: right;">3,63</p>
	<p>La personne est assurée que les choix qu'elle exprime sur son cadre de vie ou d'accompagnement sont pris en compte.</p> <p style="text-align: right;">3,63</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p>

Critère 1.4.1	<p>AT0: pas de souvenir mais surement lors de la rencontre avec la responsable et l'accompagnant pour élaborer le "contrat"</p> <p>AT1 : Depuis la nouvelle direction, lorsque la personne a des besoins, ils sont pris en compte.</p> <p>AT2: AT2 déclare exprimer ses choix sur les modalités de l'accompagnement et qu'ils sont toujours pris en compte</p> <p>AT3 : La personne exprime ses choix au quotidien lors de l'arrivée de l'intervenante et ils sont pris en compte.</p>	
Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée	2,87
Objectif 1.6	L'expression de la personne est recueillie tout au long de son accompagnement.	3,74
	La personne accompagnée est soutenue dans son expression. Le partage de son expérience est favorisé et l'expression de ses préférences prise en compte.	3,83
Critère 1.6.1	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT0: Oui soutenu dans son expression et surtout avec mon épouse dont la situation nécessite également un accompagnement par le service</p> <p>AT1 : A chaque fois que la bénéficiaire le demande ou fait une remarque, l'agence réagit et propose une alternative.</p> <p>AT2 déclare: "Il y a un juste équilibre dans les relations instaurées avec les "filles". Echanges conviviaux mais pas d'agressivité, ni d'esprit possessif! On se soutient mutuellement et on échange régulièrement</p> <p>AT3 : Les professionnels m'écoutent et essaient d'aller dans le sens de la bénéficiaire.</p>	
	Les professionnels facilitent l'expression de la personne accompagnée grâce à l'utilisation de moyens et outils adaptés.	3,88
Critère 1.6.2	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT0 Le professionnel sait les postures nécessaires à faciliter la compréhension de la personne de part la connaissance de son handicap auditif</p> <p>AT1 : La posture de la professionnelle sera en fonction du bénéficiaire. La professionnelle communique avec le bénéficiaire à l'aide de questions fermées. L'évaluation de la communication est tracée dans le PAP qui ne fait pas référence à l'utilisation de ce moyen.</p> <p>AT2: Communication et facilité des échanges avec AT2 qui dispose de tous ses moyens de compréhension</p> <p>AT3 : Il existe une complicité entre la bénéficiaire et la professionnelle. Il n'y a pas de moyen particulier. Les échanges sont fluides avec une compréhension facile.</p>	
	Les professionnels analysent le recueil de l'expression de la personne accompagnée et en tirent les enseignements.	3,5
Critère 1.6.3	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT0: Les professionnels analysent et coconstruisent les adaptations après concertation avec le bénéficiaire et de l'entourage</p> <p>AT1 : Le recueil est tracé dans le cahier de liaison. L'activité, les heures d'arrivée et de départ avec l'état d'humeur sont notés à l'intérieur. Les besoins en lien avec les activités et le volume horaire peut être notés pour échanger avec la responsable d'agence. Il a été observé l'existence d'un nouveau contrat avec une augmentation du volume d'heures.</p> <p>AT2: Les professionnels analysent et coconstruisent les adaptations après concertation du bénéficiaire et de l'entourage</p> <p>AT3 : Le recueil est fait sur le cahier de liaison par la bénéficiaire en présence de l'intervenante. L'information est donnée à la responsable verbalement, soit par texto, soit lors d'une visite au sein</p>	

	de l'agence. La formalisation n'a pas été observée.	
Objectif 1.7	La personne accompagnée exprime son choix de manière éclairée.	3,19
	La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer son consentement éclairé, grâce à une information claire et des moyens adaptés.	4
Critère 1.7.1	<p><i>Commentaire :</i> AT0 est tout a fait en capacité d'exprimer son consentement éclairé. Les informations et explications délivrées sont claires et font preuve d'une transparence du discours de la part des professionnels AT1 : La bénéficiaire est écoutée et le retour de l'agence est claire et documentée. AT2: "Oui toujours sur consentement éclairé. Les explications sont claires et mes réponses également" AT3 : Les informations données sont claires.</p>	
	Les professionnels recherchent l'adhésion de la personne accompagnée, grâce à une information claire et des moyens adaptés.	3,13
Critère 1.7.2	<p><i>Commentaire :</i> AT0 sollicite le professionnel sur des actions au quotidien qu'il souhaite voir réaliser et intégrer au cahier des charges du professionnel en référence au PAP AT1 : Le message est clair, simple avec des questions fermées. La professionnelle communique avec le bénéficiaire à l'aide de questions fermées. Ces éléments ne sont pas tracés. Pistes de lisibilité du parcours au travers des infos et cahier des charges des activités sur MOBISAP AT3 : Pour favoriser l'adhésion, la professionnelle donne les bonnes raisons et ne force pas la bénéficiaire. La traçabilité n'a pas été observée.</p>	
Objectif 1.8	La personne accompagnée participe à la vie sociale.	2,76
	La personne accompagnée a la possibilité de maintenir ses liens sociaux et d'en créer de nouveaux, dans et hors l'établissement ou le service.	3,25
Critère 1.8.1	<p><i>Commentaire :</i> AT0 garde des relations sociales avec le voisinage, amis dans le lotissement. Actuellement un peu "coincé" par les événements de mon épouse (maladie, handicap) AT1 : La bénéficiaire est à domicile en présence d'un parent. Les liens sociaux externes sont à développer. En interne, ils ont présents avec le parent. AT2: Bonnes relations avec la famille, le voisinage. Des sorties accompagnées avec un proche ou la professionnelle. Concerts, repas, expositions... AT3 : Comme la personne est à domicile, les liens sont maintenus selon son souhait</p>	
Objectif 1.9	La personne accompagnée exerce sa citoyenneté et/ou bénéficie d'une éducation à la citoyenneté.	3,01
	La personne est accompagnée selon ses besoins et ses souhaits dans sa participation à la vie citoyenne.	3,63
Critère 1.9.1	<p><i>Commentaire :</i> AT0: "J'ai participé mais aujourd'hui trop âgé et doit m'occuper de mon épouse. Ne nécessite pas d'accompagnement spécifique mais le solliciterai si besoin. AT1 : La prestation concerne le ménage, gestion administrative et des rdv, accompagnement véhiculé pour rdv médicaux et l'association.</p>	

	<p>AT2 / Un peu moins disponible mais toujours intéressée. Participe à des collectes , vêtements, produits. Tri, dépenses énergétiques. AT2 dit être intéressé par l'actualité (sociale, politique, culturelle, culturelle)</p> <p>AT3 : L'agence aide la personne sur la prise en charge financière, la gestion administrative et les déplacements.</p>	
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	3,38
Objectif 1.10	La personne est actrice de la personnalisation de son projet d'accompagnement.	3,42
	La personne exprime ses attentes sur son projet d'accompagnement.	3,75
Critère 1.10.1	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT0: Pas d'attentes complémentaires jusqu'à présent mais les évènements l'obligeront peut-être à actualiser en rapport aux attentes et besoins liées à la situation de son épouse</p> <p>AT1 : Les horaires, les jours d'intervention, les prestations ont été définis avec la personne mais pas de contrat signé.</p> <p>AT2: A pu et su exprimer ses attentes et souhaits lors de l'élaboration du contrat. Considère avoir été écouté sur ses attentes.</p> <p>AT3 : Le Document de prise en charge a été signé dernièrement.</p>	
	La personne avec son entourage et les professionnels en équipe, coconstruisent le projet d'accompagnement.	3,25
Critère 1.10.2	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT0 co construction du projet sur la base des attentes en début de la prise en charge</p> <p>AT1 : Les horaires, les jours d'intervention, les prestations ont été définis avec la personne mais pas de contrat signé.</p> <p>AT2: Participe avec les professionnels à l'élaboration de son projet au quotidien sur la présence de son accompagnatrice. Projet élaboré avec la responsable de secteur et son accompagnatrice</p> <p>AT3 : Le planning d'intervention est proposé par l'agence au regard des besoins d'interventions exprimés au début. Depuis 7 ans, le détail des prestations n'est pas formalisé.</p>	
	Les professionnels évaluent les besoins de la personne pour construire son projet d'accompagnement en utilisant des outils d'évaluations validés.	3,63
Critère 1.10.3	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT0 . Le professionnel se tient au cahier des charges fixé en commun au travers du PAP et de son questionnaire</p> <p>AT1 : Le PAP identifie les évaluations des besoins sur plusieurs thématiques en lien avec le bénéficiaire lors de l'entrée.</p> <p>AT2: Ecart de lisibilité des adaptations et avenants au PAP</p> <p>AT3 : L'évaluation des besoins est notée dans le PAP. Le PAP trace le diagnostic sur plusieurs critères.</p>	
	Les professionnels coconstruisent avec la personne et son entourage son projet d'accompagnement.	4
Critère 1.10.4	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>Le professionnel respecte les souhaits d'AT0 et favorise le maintien de son autonomie en ce domaine</p> <p>AT1 : Les deux documents qui formalisent la coconstruction ont été signés par le bénéficiaire et de l'entourage</p> <p>AT2: Les professionnels et le bénéficiaire ont défini le cadre d'intervention selon les besoins et</p>	

	<p>demandes de la personne accompagnée.</p> <p>AT3 : la signature du PAP par la bénéficiaire valide la coconstruction. L'entourage est identifié dans le PAP avec la signature.</p>	
	<p>Les professionnels assurent la traçabilité et réévaluent le projet d'accompagnement avec la personne, chaque fois que nécessaire, et au moins une fois par an.</p>	3
Critère 1.10.6	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT0 Pas de traçabilité des éléments de régularité dans les mises à jour du PAP mais un renouvellement régulier, à échéance. Ecart de lisibilité du parcours.</p> <p>AT1 : Seul un PAP a été observé sur 7 ans</p> <p>AT2: Le professionnel a participé avec le bénéficiaire et la responsable d'agence à la réévaluation du PPA</p> <p>AT3 : la signature du PAP par la bénéficiaire valide le PAP. La réévaluation n'a pas été observée.</p>	
Objectif 1.11	L'entourage est associé dans l'accompagnement de la personne.	3,34
	<p>La personne définit avec les professionnels la place de son entourage dans son accompagnement.</p>	4
Critère 1.11.1	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT0: Très clair avec la place de mon entourage dans l'accompagnement</p> <p>AT1 : L'entourage est quotidiennement en lien</p> <p>AT2: "Oui je décide de la place donnée à mon entourage (mes enfants). Ma décision est totalement respectée par les professionnels</p> <p>AT3 : La personne souhaite gérer par elle-même la relation avec l'agence.</p>	
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	3,29
Objectif 1.12	La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant son autonomie.	3,29
	<p>La personne accompagnée exprime régulièrement ses attentes sur les mesures d'aide et de soutien souhaitées pour favoriser ou préserver son autonomie.</p>	3,75
Critère 1.12.1	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT0: Régulièrement sollicité par les professionnels sur mes besoins et attentes. Pour l'instant pas de problème lié à l'autonomie</p> <p>AT1 : Actuellement, la personne souhaiterait que l'autonomie soit plus favorisée par les professionnelles avec plus de discussion.</p> <p>AT2 dit ne pas avoir de problème majeur concernant son autonomie mais souhaite être accompagné en sorties extérieures</p> <p>AT3 : Au quotidien, avec l'intervenante, l'aide en fonction du besoin d'autonomie est discuté.</p>	
	<p>Les professionnels évaluent régulièrement les besoins de la personne accompagnée pour favoriser ou préserver son autonomie.</p>	3,25
Critère 1.12.2	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT0, bien que très autonome bénéficie de l'accompagnement du professionnel qui demeure très attentif au risque de perte d'autonomie avec utilisation de la grille ANESM</p> <p>AT1 : Le PAP identifie les besoins en autonomie. La réévaluation n'est pas formalisée.</p> <p>AT2: Le professionnel précise son attention particulière au maintien de l'autonomie de la personne au quotidien .</p> <p>AT3 : Le besoin est évalué via le PAP. Il a été effectué en présence de la professionnelle et la</p>	

	responsable d'agence. LA réévaluation n a pas été observée.	
Thématique	Accompagnement à la santé	2,56
Objectif 1.14	La personne bénéficie d'un accompagnement en matière de prévention et d'éducation à la santé.	2,99
Critère 1.14.3	<p>Les professionnels orientent vers et/ou mettent en œuvre un programme de prévention et d'éducation à la santé adapté à la personne accompagnée.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> AT0/ Le professionnel respecte le cahier des charges fixées par le PAP (P11) AT1 : Pas de programme mis en place AT2: Les professionnels assurent selon les indications transmises et cahier des charges la veille et les accompagnements nécessaires pour la personne</p>	3
Critère 1.14.4	<p>Les professionnels facilitent la compréhension des messages de prévention et d'éducation à la santé de la personne accompagnée.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> AT0/ Le professionnel respecte le cahier des charges fixées par le PAP (P11) AT2 ne présente aucune difficulté de compréhension sur les domaines de prévention et d'éducation à la santé</p>	4
Critère 1.14.5	<p>Les professionnels organisent l'accompagnement et/ou accompagnent la personne lors des dépistages et des soins de prévention.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> AT0/ Le professionnel respecte le cahier des charges fixées par le PAP (P11) AT1 : La professionnelle prend les rdv médicaux selon les ordonnances et amène la bénéficiaire. Ces éléments sont inscrits dans le cahier de liaison et dans l agenda. Concernant les rdv hebdomadaires ils sont notés dans le PAP. AT2 Le professionnel respecte le cahier des charges défini lors de l'élaboration du PAP AT3 : Si la bénéficiaire le demande, la professionnelle peut gérer le déplacement. La traçabilité est partielle.</p>	3,17
Objectif 1.16	La personne accompagnée bénéficie d'une prise en charge de ses douleurs.	2,57
Critère 1.16.1	<p>La personne s'exprime sur la manière dont sont prises en charge ses douleurs tout au long de son accompagnement.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> AT0 est très clair sur ses demandes et les réponses apportées par le service AT2: Un peu réservée sur les douleurs ressenties "dur au mal"</p>	4
Thématique	Continuité et fluidité des parcours	2,62
Objectif 1.17	La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant la continuité et la fluidité de son parcours.	2,62
Critère 1.17.1	<p>La personne est accompagnée pour prévenir les situations de transition ou de rupture dans son parcours.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> AT0 OK je peux compter sur le service pour adapter, augmenter ou arrêter les prestations si cela</p>	3,33

s'avérait nécessaire
 AT1 : Il n y a pas eu de rupture, seuls des changements de professionnels.
 AT2/ Je peux compter sur eux pour m'accompagner en cas de difficultés

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	3,47
Objectif 1.2	La personne accompagnée est informée de ses droits de façon claire et adaptée. Sa compréhension est recherchée et favorisée.	3,35
Critère 1.2.4	<p>La personne a accès aux informations relatives à son accompagnement.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> AT0: Pas eu de besoin particulier en ce sens AT1 : La personne ne connaît pas l'existence du dossier et les modalités d'accès. AT2 : les infos transmises sur cahier de liaison par les professionnels, auquel il a accès et qu'il peut consulter. AT2 dit qu'il y a beaucoup d'informations.. AT3 : La personne n'a pas connaissance de l'existence d'un dossier et des modalités d'accès.</p>	2,5
Critère 1.2.7	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la connaissance des droits de la personne accompagnée.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> AT0 dispose, au travers des informations recueillies par les professionnels, des éléments assurant le respect de ses droits AT1 : La professionnelle a été informée via la diffusion des documents comme le règlement de fonctionnement. AT2: Le professionnel déclare avoir reçu récemment le livret d'accueil du salarié et encore peu investi des procédures en place AT3 : Une formation interne a été faite dernièrement. La formalisation n'a pas été observée.</p>	2,5
Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée	2,87
Objectif 1.5	La personne accompagnée est actrice des instances collectives ou de toutes autres formes de participation. Sa participation effective est favorisée.	1,65
Critère 1.5.1	<p>La personne accompagnée participe aux instances collectives ou à toutes autres formes de participation.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> AT0 Pas le souvenir d'avoir participé à un questionnaire de satisfaction AT1 : Le service m'a invité mais je n'y vais pas et je n'ai pas eu de questionnaire de satisfaction. AT2: déclare ne pas connaître d'instance collective et n'a pas connaissance de Questionnaire de satisfaction ...peut-être ses proches ont fait le nécessaire... AT3 : je n'ai pas eu de questionnaire de satisfaction.</p>	1,08
	La personne accompagnée est informée de la suite donnée aux demandes formulées dans le cadre des instances collectives ou à toutes autres formes de	1,75

Critère 1.5.2	<p>participation.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> AT0: Reception des résultats d'un questionnaire auquel il n'a pas souvenir d'avoir participé. A pu prendre connaissance des avis AT1 : La bénéficiaire n'a pas eu le retour des enquêtes de satisfaction. AT2 dit ne pas savoir! AT3 : Je ne suis pas informé des retours des enquêtes de satisfaction.</p>	
Critère 1.5.3	<p>Les professionnels facilitent l'accès à la traçabilité des échanges et réponses apportées dans le cadre des instances collectives ou à toutes autres formes de participation.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> AT0 pas d'éléments de preuve à l'appui de la communication (date de l'enquête et envoi à la personne). Néanmoins envoi des résultats AT1 : La participation se fait via une enquête de satisfaction anonymisée envoyée par mail. Un retour par mail sur les résultats a été réalisé. La traçabilité de réponse n'a pas été observée car anonymisé. AT2 écart de participation des pros à l'élaboration de l'enquête: contenu, cohérence, suivi, résultat et communication. Méconnaissance du Suivi et de l'appropriation par les bénéficiaires AT3 : La professionnelle n'a pas connaissance de la participation de la bénéficiaire à l'enquête de satisfaction.</p>	2,13
Objectif 1.7	La personne accompagnée exprime son choix de manière éclairée.	3,19
Critère 1.7.3	<p>Les professionnels réinterrogent le refus de la personne tout au long de son accompagnement et recherchent des alternatives avec elle.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> AT0 écart de lisibilité et traçabilité de situations vécues mais le professionnel nous déclare ne pas avoir eu de refus d'AT0. La posture du professionnel nous apparaît clairement identifiée pour répondre à une éventuelle situation de refus AT1 : Le bénéficiaire peut refuser de sortir pour une activité. La professionnelle questionne la bénéficiaire pour identifier l'origine du refus et apporter une action. Cela n'est pas formalisé. AT2 Ecoute , patience, réitération et éventuellement rappel aux accords passés au travers du PAP AT3 : Lorsque sur la bénéficiaire refuse, la professionnelle le respecte. Si le refus est en lien avec la santé, la professionnelle exprime les conséquences pour que la bénéficiaire prenne ses décisions en connaissance de causes. La traçabilité n'a pas été observée.</p>	2,88
Critère 1.7.4	<p>Les professionnels assurent la traçabilité du consentement ou du refus exprimé par la personne accompagnée.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> AT0 Le document " droit à l'image" présenté n'est pas conforme aux attendus de la réglementation AT1 : Le consentement comme par exemple le droit à l'image et l'accord de participer à l'évaluation est signé. AT2: Le document "droit à l'image" n'est pas conforme à la réglementation RGPD AT3 : Le consentement est observé via la signature des documents. En dehors des documents, le partage auprès de la responsable d'agence n'a pas été observé.</p>	2,75
Objectif 1.8	La personne accompagnée participe à la vie sociale.	2,76

Critère 1.8.2	<p>La personne peut s'investir dans la vie sociale et culturelle et participer à des événements sur le territoire grâce à un accompagnement adapté. 2,67</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> AT0: Plus comme avant. Pas facile de se déplacer mais visites d'une dame agée à son domicile par solidarité. Sorties au culte le dimanche. Pas de nécessité pour un accompagnement particulier du fait de son autonomie AT1 : L'agence ne propose pas d'activités. AT2 accompagnement de l'aide à domicile, sorties et marches et parfois un concert ou des expositions. AT3 : L'agence ne propose pas d'activités mais il propose des dispositifs d'aide aux aidants mais l'entourage ne souhaite pas y souscrire.</p>
Critère 1.8.3	<p>Les professionnels informent la personne accompagnée sur l'offre d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs, recueillent ses attentes et respectent ses choix de participation. 2,83</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> AT0 n'est plus en situation de pouvoir participer à des activités malgré les propositions des intervenants compte tenu de l'état de santé de son épouse. Pas de participation AT1 : La professionnelle n'informe pas mais répond et recherche si un besoin est identifié ou exprimé. Il a été proposé une association en lien avec le bénéficiaire. L'adhésion a été gérée par l'agence non observée car chez le bénéficiaire. Le recueil n'a pas été observé. AT2 est présenté comme très autonome dans ses choix et volontés. AT3 : L'agence ne propose pas d'activités. La bénéficiaire aime jouer au sacracble. La professionnelle a emmené la bénéficiaire dans une association. La traçabilité n'a pas été observée.</p>
Critère 1.8.4	<p>Les professionnels identifient et mobilisent les ressources et moyens nécessaires à la mise en place d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs. 2,88</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> AT0 n'est plus en situation de pouvoir participer à des activités malgré les propositions des intervenants compte tenu de l'état de santé de son épouse. Pas de participation AT1 : L'agence a géré l'adhésion dont le financement est réalisé par le bénéficiaire. Les déplacements sont gérés par l'agence. Les moyens et les ressources ne sont pas formalisés. Le professionnel au-delà des tâches quotidiennes au domicile sait, selon les souhaits de la personne, assurer une présence et proximité dans des activités auprès d'elle. AT3 : Pas de trace de cette organisation.</p>
Critère 1.8.5	<p>Les professionnels encouragent le recours à la pair-aidance et autres dispositifs facilitant l'entraide entre les personnes accompagnées. 2,17</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> AT0 est de fait considéré également comme "aidant" bien que bénéficiant d'un soutien du service mais principalement centré sur les tâches ménagères AT1 : La professionnelle va encourager la pair aidance et l'entraide dans le cadre des activités de la GEM avec d'autres bénéficiaires. La traçabilité n'est pas formalisée. Ce concept ne semble pas être suffisamment clair pour les professionnels et n'a pas été actuellement partagé AT3 : La pair aidancen est pas encouragée ni l'entraide entre bénéficiaire.</p>

Objectif 1.9	La personne accompagnée exerce sa citoyenneté et/ou bénéficie d'une éducation à la citoyenneté.	3,01
Critère 1.9.2	<p>Les professionnels utilisent des moyens et des outils adaptés permettant à la personne accompagnée d'exercer sa citoyenneté ou de bénéficier d'une éducation à la citoyenneté.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> AT0 dispose d'une autonomie, connaissance, suffisante pour l'exercice de la citoyenneté AT1 : La professionnelle aide la bénéficiaire dans la gestion administrative, le déplacement . Par contre, il n y a pas d'éducation à la citoyenneté. Dans l'application Mobisap, les objectifs sont identifiés ainsi que les actions des professionnelles. AT2: Le partage de l'exercice à la citoyenneté ainsi que sa mise en œuvre dans les échanges ne sont pas lisibles ni tracés AT3 : La professionnelle met en lien la bénéficiaire avec le CCAS ou Mairie pour des démarches. Par contre, il n y a pas de besoin en éducation à la citoyenneté. La traçabilité est partielle dans le cahier de liaison et pas ddans le PAP.</p>	2,38
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	3,38
Objectif 1.10	La personne est actrice de la personnalisation de son projet d'accompagnement.	3,42
Critère 1.10.5	<p>Les professionnels mobilisent les ressources internes et/ou externes et les outils pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement de la personne.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> AT0 ne demande pas de compléments de prestations ,notamment en santé. Le professionnel assure une prestation d'aide au ménage et à l'entretien de la maison AT1 : Les ressources internes sont les intervenantes mais cela n'est pas formalisé dans le tableau du projet du PAP. Les seuls moyens externes identifiés sont ceux, liés à la coordination médicale. AT2: Le professionnel communique régulièrement avec les professionnels de santé intervenants au domicile par le cahier de liaison AT3 : Les ressources internes ne sont pas identifiées. Seules les ressources externes le sont au niveau de la coordination médicale.</p>	2,88
Objectif 1.11	L'entourage est associé dans l'accompagnement de la personne.	3,34
Critère 1.11.2	<p>Les professionnels informent, orientent et/ou accompagnent l'entourage vers les dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Le professionnel est impliqué dans l'accompagnement de la personne et connaît la situation d'AT0 qui assure un rôle d'aidant auprès de son épouse. AT0 ne sollicite pour le moment aucun soutien , ni répit auprès du service AT1 : La professionnelle ne connaît pas les dispositifs de prévention, de soutien et de répit des aidants. AT2: Le professionnel est informé des dispositifs et des procédures en place afin d'orienter si besoins les aidants en cas de besoins. Pas de besoins exprimés par l'entourage pour le moment AT3 : La professionnelle connaît les dispositifs de soutien des aidants et elle propose à la bénéficiaire qui n est pas intéressée. LA tyraçabilité n'est pas observée.</p>	2,67
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	3,29

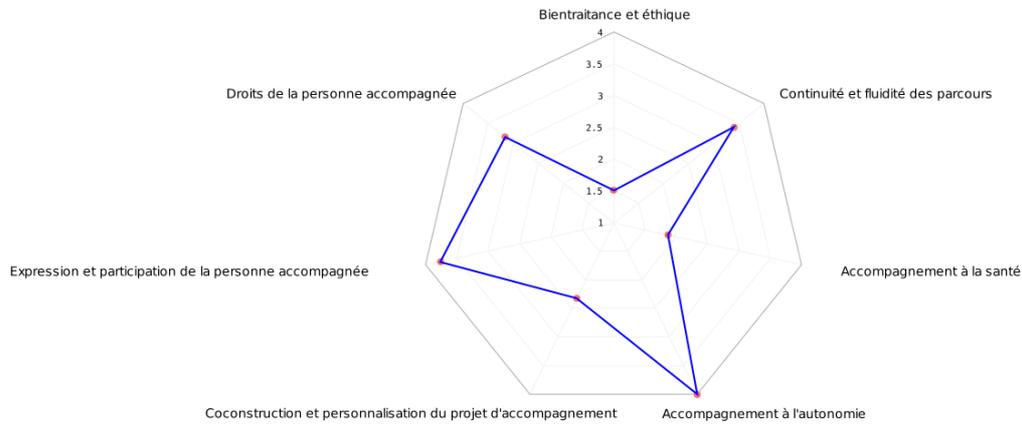
Objectif 1.12	La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant son autonomie.	3,29
Critère 1.12.3	<p>Les professionnels repèrent de manière précoce les risques de perte d'autonomie et d'isolement social de la personne accompagnée et alertent les personnes-ressources.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> AT0 Pas de situation rencontrée à ce jour. Le professionnel est en mesure de repérer le risque AT1 : La professionnelle informe la responsable d'agence, l'entourage en cas de perte d'autonomie. La seule traçabilité observée est l'augmentation du volume d'heures formalisée par l'existence du DIPC. L'évaluation se fait lors de l'arrivée de la personne via un questionnaire. AT2: Le professionnel participe à des réunions d'analyse de la situation de la personne en équipe. AT3 : Au début de la prestation, l'évaluation est formalisée sur le PAP. La professionnelle, par observation au quotidien, repère les pertes d'autonomie mais la formalisation n'a pas été observée. La personne ressource est un parent et l'entourage.</p>	2,88
Objectif 1.13	La personne est accompagnée pour accéder ou se maintenir dans son logement ou son hébergement.	N.C
Critère 1.13.1	<p>La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer ses attentes en matière de logement ou d'hébergement.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> AT0: Pas de besoin en ce sens AT2 dit disposer d'une autonomie sur les questions de vie quotidienne mais dit être rassurée par l'accompagnement lors de sorties</p>	N.C
Critère 1.13.2	<p>La personne est accompagnée dans ses démarches pour accéder ou se maintenir dans son logement ou hébergement.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> AT0: Pas de besoin en ce sens AT2 dit disposer d'une autonomie sur les questions de vie quotidienne mais dit être rassurée par l'accompagnement lors de sorties</p>	N.C
Critère 1.13.3	<p>Les professionnels accompagnent la personne dans sa recherche de logement ou d'hébergement adapté à ses besoins et attentes.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> AT2: Le PAP précise clairement l'objectif de "maintien au domicile" AT2: Le PAP précise clairement l'objectif de maintien au domicile</p>	N.C
Thématique	Accompagnement à la santé	2,56
Objectif 1.14	La personne bénéficie d'un accompagnement en matière de prévention et d'éducation à la santé.	2,99
Critère 1.14.1	<p>La personne accompagnée participe à la définition de ses besoins en matière de prévention et d'éducation à la santé.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> AT0 Pas de besoin particulier actuellement AT2: Pas d'attente particulière dans le domaine de la santé disposant dans son entourage familial</p>	2,5

	<p>d'un médecin. AT3 : Cette thématique n a pas été abordée avec l'agence.</p>	
Critère 1.14.2	<p>Les professionnels évaluent les besoins de la personne accompagnée en matière de prévention et d'éducation à la santé.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Le professionnel connaît le processus et la procédure à engager en cas de besoins d'accompagnement sur les questions de santé AT1 : Ces thématiques ne sont pas abordées dans le PAP. Cependant la professionnelle échange et intervient au quotidien sur ces thématiques. AT2: Le professionnel précise également son attention aux transmissions des professionnels de santé intervenants au domicile (cahier de liaison ou échanges) AT3 : La professionnelle n'a pas identifié le besoin sur ces 2 thématiques mais la formalisation n'a pas été observée.</p>	2,75
Critère 1.14.6	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à l'éducation à la santé.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> AT2 Ecart de régularité sur la sensibilisation et formation à la prévention et éducation à la santé AT1 : La professionnelle a été formée avec le GRETA sur les maladies neurodégénératives, à l'accompagnement fin de vie et sur le handicap. AT2 Ecart de régularité sur la sensibilisation et formation à la prévention et éducation à la santé AT3 : La professionnelle n a pas été formé ou sensibilisée sur cette thématique.</p>	2,5
Objectif 1.15	<p>La personne est actrice de ses choix sur son accompagnement en santé, la stratégie thérapeutique et les soins qui lui sont proposés.</p>	2,13
Critère 1.15.5	<p>Les professionnels identifient et/ou évaluent régulièrement les besoins en santé de la personne accompagnée.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> AT2 Le professionnel "aide ménagère" assure une veille sur les besoins évalués de la personne, le cahier des charges et informe la responsable et l'entourage en cas de besoins complémentaires (transmissions et échanges). Ecart de lisibilité des échanges et transmissions AT1 : L'identification se fait au quotidien mais l'évaluation du besoin n'est pas formalisée. La traçabilité au quotidien est partielle. La réévaluation n'est pas réalisée. AT2 Le professionnel assure une veille sur les besoins évalués de la personne et informe la responsable et l'entourage en cas de besoins complémentaires (transmissions et échanges). Ecart de lisibilité des échanges et transmissions AT3 : Si la professionnelle identifie un besoin, elle en parle avec la bénéficiaire et peut l'aider en l'accompagnant à la pharmacie. Le PAP ne formalise pas ces éléments. La professionnelle informe l infirmier (IDE) qui vient deux fois par jour. LA traçabilité n'est pas observée. La réévaluation n'est pas tracée.</p>	2,13
	<p>Les professionnels repèrent de manière précoce les risques en santé pour la personne accompagnée et alertent les personnes-ressources.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> AT2 Le professionnel "aide ménagère" assure une veille sur les besoins évalués de la personne, le cahier des charges et informe la responsable et l'entourage en cas de besoins complémentaires</p>	1,75

Critère 1.15.6	(transmissions et échanges). Ecart de lisibilité des échanges et transmissions AT1 : Les risques ne sont pas repérés. AT2 Ecart de lisibilité et traçabilité des échanges AT3 : Au quotidien, la professionnelle peut repérer un besoin et alerter l'entourage, le parent, l'infirmier. La traçabilité n'est pas observée.	
Critère 1.15.10	Les professionnels mobilisent les expertises et partenariats du territoire, nécessaires à l'accompagnement à la santé de la personne. <i>Commentaire :</i> AT0 Le professionnel est tenu de respecter le cahier des charges lié aux tâches ménagères pour AT0. AT1 : Des experts en lien avec la bénéficiaire sont identifiés dans le PAP (SSIAD, Kiné, orthophoniste) avec la présence hebdomadaire. Ils sont gérés par l'entourage. La professionnelle peut gérer la logistique en cas de besoin. AT2 est accompagné par les différents services et spécialistes au domicile que le professionnel est à même de rencontrer lors de ses interventions ainsi les autres spécialistes lors des accompagnements AT3 : Les experts (IDE et kiné) en lien avec la bénéficiaire sont notés dans le PAP dans la parité coordiante médicale. La professionnelle peut gérer les déplacements selon la demande de la bénéficiaire. Dans ce cas, la formalisation se fait sur le cahier de liaison.	2,5
Objectif 1.16	La personne accompagnée bénéficie d'une prise en charge de ses douleurs.	2,57
Critère 1.16.2	Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement et tracent les douleurs de la personne accompagnée selon des modalités adaptées. <i>Commentaire :</i> AT0: Le professionnel n'est pas habilité, ni mandaté pour assurer une évaluation, ni d'utiliser des outils de mesure de la douleur. Ecart de traçabilité et lisibilité des transmissions AT1 : La douleur est repérée par la professionnelle si elle est exprimée par la bénéficiaire. Il n'existe pas d'outils pour évaluer la douleur. AT2: Le professionnel "analyse" les manifestations de douleurs évoquées afin de générer l'attention et l'intérêt, mais suscitées par un sentiment de solitude. Pas d'outil spécifique d'évaluation de la douleur à disposition. Ecart de traçabilité des échanges AT3 : La professionnelle, lorsqu'elle est présente, peut identifier un état de fatigue important et lui propose de se reposer en gérant l'entourage. Ces événements sont transmis à l'IDE de façon verbale. Il n'existe pas d'outils pour évaluer la douleur.	1,9
Critère 1.16.3	Les professionnels recueillent, auprès de l'entourage, des informations sur les manifestations habituelles des douleurs chez la personne accompagnée. <i>Commentaire :</i> La transmission de l'information auprès de la responsable d'agence engage une adaptation de l'accompagnement si accord des parties prenantes AT1 : L'entourage est toujours présent dans le domicile. Donc il est toujours sollicité ce qui réduit la traçabilité des informations. AT2: Pas de lisibilité ni traçabilité des échanges et communications AT3 : L'entourage est toujours présent dans le domicile. Donc il est toujours sollicité ce qui réduit la traçabilité des informations.	2,25
	Les professionnels alertent et/ou mobilisent tous les moyens nécessaires pour soulager la douleur de la personne accompagnée.	2,13

Critère 1.16.5	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>La transmission de l'information auprès de la responsable d'agence engage une adaptation de l'accompagnement si accord des parties prenantes selon la déclaration du professionnel</p> <p>AT1 : La professionnelle, lorsqu'elle est présente, peut être informée d'une douleur. Dans ce cas, la professionnelle informe le samu. Il n'existe pas traçabilité.</p> <p>AT1: Ecart de lisibilité et traçabilité des transmissions auprès des professionnels de santé. Pas d'enregistrement des éléments sur PAP</p> <p>AT3 : La professionnelle, lorsqu'elle est présente, peut être informée d'une douleur. Dans ce cas, la professionnelle informe le samu (si grave) ou l'IDE de façon verbale. Il n'existe pas traçabilité.</p>	
Thématique	Continuité et fluidité des parcours	2,62
Objectif 1.17	La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant la continuité et la fluidité de son parcours.	2,62
Critère 1.17.2	<p>Les professionnels accompagnent la personne et mobilisent les partenariats nécessaires en cas de situation de rupture concernant son parcours.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>ATà Le professionnel nous déclare ne pas être dans cette situation actuellement avec la personne accompagnée qui sollicite la poursuite de l'accompagnement (renouvellement du PAP (07/05/25))</p> <p>AT1 : La professionnelle ne connaît pas les situations de rupture.</p> <p>AT2 Le professionnel nous déclare ne pas être dans cette situation actuellement avec la personne accompagnée qui sollicite sa présence et la poursuite de l'accompagnement (renouvellement du PAP (07/05/25))</p> <p>AT3 : La professionnelle connaît les situations de rupture et il n'y en a pas eu concernant la bénéficiaire.</p>	2,83
Critère 1.17.3	<p>Les professionnels apportent leur(s) expertise(s) en soutien d'autres intervenants dans l'accompagnement de la personne.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT0: le professionnel dit apporter sa contribution à l'accompagnement si il est sollicité</p> <p>AT1 : Les intervenants internes et externes sont identifiés dans le PAP. La traçabilité des informations se fait via le cahier de liaison.</p> <p>AT2: La situation actuelle ne présente pas de besoins précisés lors de la réévaluation du PAP</p> <p>AT3 : Les intervenants internes et externes sont identifiés dans le PAP. La traçabilité des informations se fait via le cahier de liaison.</p>	2,67
Critère 1.17.4	<p>Les professionnels participent aux réunions de coordinations (médico-psychosociales) nécessaires à l'accompagnement de la personne.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Le professionnel déclare ne pas connaître les réseaux externes qui ne se justifie pas du fait de sa fonction d'aide ménagère auprès d'AT0</p> <p>AT1 : Les experts sont identifiés dans le PAP. Il n'existe pas de temps d'échange collectif. Les échanges sont informels lors des déplacements et via le cahier du ssiad. La confidentialité des données médicales n'est pas maîtrisée.</p> <p>AT2 Le professionnel déclare ne pas être réellement impliqué dans le dispositif globale mais assure la complémentarité au quotidien selon le cahier des charges élaboré</p> <p>AT3 : Les experts sont identifiés dans le PAP. Il n'existe pas de temps d'échange collectif. Les échanges sont informels lors des déplacements et via le cahier du ssiad. La confidentialité des données médicales n'est pas maîtrisée.</p>	1,63

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	Droits de la personne accompagnée	3,17
Objectif 2.2	Les professionnels favorisent l'exercice des droits fondamentaux et des libertés individuelles de la personne accompagnée.	3,17
Critère 2.2.2 (Impératif)	<p>Les professionnels respectent la dignité et l'intégrité de la personne accompagnée.</p> <p><i>Commentaire :</i> Attention particulière portée par les professionnels à la personne dans l'image qu'elle renvoie (taches, propreté, habillement...)</p>	4
Critère 2.2.3 (Impératif)	<p>Les professionnels respectent la vie privée et l'intimité de la personne accompagnée.</p> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels sont très clairs sur les principes de respect de la vie privée et observent la procédure, les consignes et des postures adaptées, dans leur pratique au quotidien</p>	4
Critère 2.2.4 (Impératif)	<p>Les professionnels respectent la liberté d'opinion, les croyances et la vie spirituelle de la personne accompagnée.</p> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels sont sensibilisés au travers des réunions et documents cadres dont ils ont eu connaissance et se sont appropriés</p>	4
Critère 2.2.7 (Impératif)	<p>L'ESSMS garantit la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée.</p> <p><i>Commentaire :</i> Les informations recueillis, les transmissions des professionnels et échanges sont sécurisés au</p>	4

	niveau des logiciels à disposition PROGISAP et MOBISAP	
Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée	3,75
Objectif 2.3	Les professionnels favorisent la participation sociale de la personne accompagnée.	3,75
Critère 2.3.1	<p>Les professionnels favorisent la préservation et le développement des relations sociales et affectives de la personne accompagnée.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels favorisent le maintien des liens sociaux existants et des liens affectifs. Les objectifs de maintien et de développement des relations sociales et affectives sont tracés au travers du PAP</p>	4
Critère 2.3.2	<p>Les professionnels soutiennent et/ou orientent la personne accompagnée pour accéder aux services et dispositifs de droit commun.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels utilisent l'ensemble des procédures en place permettant l'accès aux dispositifs de droits communs. Les partenariats en place n ne font pas l'objet de conventionnement.</p>	3,5
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	2,33
Objectif 2.4	Les professionnels adaptent avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques auxquels elle est confrontée.	2,33
Critère 2.4.3	<p>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés aux chutes auxquels la personne est confrontée.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels savent évaluer les risques de chute liés à l'environnement du bénéficiaire ou à ses capacités de mobilité</p>	4
Critère 2.4.4	<p>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de dénutrition, malnutrition et/ou des troubles de la déglutition auxquels la personne est confrontée.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> La proximité des professionnels et la connaissance de la personne accompagnée et de ses habitudes alimentaires permettent la mise en place d'actions correctives avec les parties prenantes. Les adaptations n'apparaissent pas en terme d'avenant au PAP; Ecart de lisibilité</p>	3,33
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	4
Objectif 2.5	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement pour favoriser l'autonomie de la personne.	4
Critère 2.5.3	<p>Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le développement de ses compétences, la stimulation, le maintien et la valorisation de ses acquis/acquisitions (capacités, compétences).</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels assurent selon le cahier des charges fixés à l'admission, le rôle d'accompagnant et de soutien à des activités de stimulations cognitives ou physiques</p>	4

Thématique	Accompagnement à la santé	1,88
Objectif 2.6	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement en santé mentale de la personne.	2,5
Critère 2.6.1	<p>Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement et tracent les besoins d'accompagnement en santé mentale de la personne, selon des modalités adaptées.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels sont sensibilisés aux comportements et affections en santé mentale (Alzheimer et apparentés)</p>	4
Thématique	Continuité et fluidité des parcours	3,41
Objectif 2.8	Les professionnels favorisent la continuité de l'accompagnement dans l'ESSMS.	3
Critère 2.8.1	<p>Les professionnels anticipent les situations de crise ou de rupture dans l'accompagnement ou le parcours de la personne et l'alertent des risques engendrés, le cas échéant.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels assurent la transmission des informations relatives au troubles constatés et favorisant le risque, au responsable d'agence et à l'entourage.</p>	4
Critère 2.8.2	<p>Les professionnels accompagnent les interruptions et les ruptures d'accompagnement de la personne.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Le professionnels savent adapter leur accompagnement face aux situations de rupture.</p>	4
Objectif 2.9	Les professionnels facilitent la fluidité du parcours de la personne accompagnée, en coordination avec les partenaires.	3,22
Critère 2.9.2	<p>Les professionnels informent la personne accompagnée, et son entourage, des alternatives pour la continuité de son parcours.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> L'équipe a su montrer sa capacité d'adaptation en fonction de la demande et/ou l'accord de la personne et de son entourage</p>	4
Critère 2.9.3	<p>Les professionnels transmettent toute information nécessaire à la continuité de l'accompagnement de la personne aux professionnels qui prennent le relais et à l'entourage.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> L'équipe a su montrer sa capacité d'informations et d'adaptation en fonction de la demande et/ou l'accord de la personne et de son entourage</p>	4
Objectif 2.10	Les professionnels partagent entre eux les informations nécessaires à la continuité de l'accompagnement de la personne.	4
	Les professionnels partagent entre eux les informations nécessaires à l'accompagnement de la personne.	4

Critère 2.10.1	<i>Commentaire :</i> Les professionnels disposent des informations nécessaires à l'accompagnement de la personne.	
Critère 2.10.2	Les professionnels respectent les règles de sécurisation des données, des dossiers et des accès.	4
	<i>Commentaire :</i> L'utilisation des outils numériques est acquise par les professionnels	

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	1,5
Objectif 2.1	Les professionnels contribuent aux questionnements éthiques.	1,5
Critère 2.1.1	Les professionnels identifient en équipe les questionnements éthiques propres à la personne accompagnée.	2
	<i>Commentaire :</i> Ecart d'approfondissement de la question éthique et de partage de définition	
Critère 2.1.2	Les professionnels associent la personne et son entourage, aux questionnements éthiques, liés à son accompagnement.	1
	<i>Commentaire :</i> Les réponses apportées par les professionnels ne correspondent pas aux attendus de l'indicateur	
Critère 2.1.3	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au questionnement éthique.	1
	<i>Commentaire :</i> La question éthique n'est pas abordée par les professionnels au sens d'un questionnement et d'échanges permettant l'amélioration des pratiques	
Critère 2.1.4	L'ESSMS organise le questionnement éthique en associant l'ensemble des acteurs (personne accompagnée, professionnels, partenaires) et participe à des instances de réflexion éthique sur le territoire.	2
	<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 au cœur de l'information et intégrée aux différentes procédures définissant les postures des professionnels. La réflexion éthique n'a pas encore été abordée réellement.	
Thématique	Droits de la personne accompagnée	3,17
Objectif 2.2	Les professionnels favorisent l'exercice des droits fondamentaux et des libertés individuelles de la personne accompagnée.	3,17

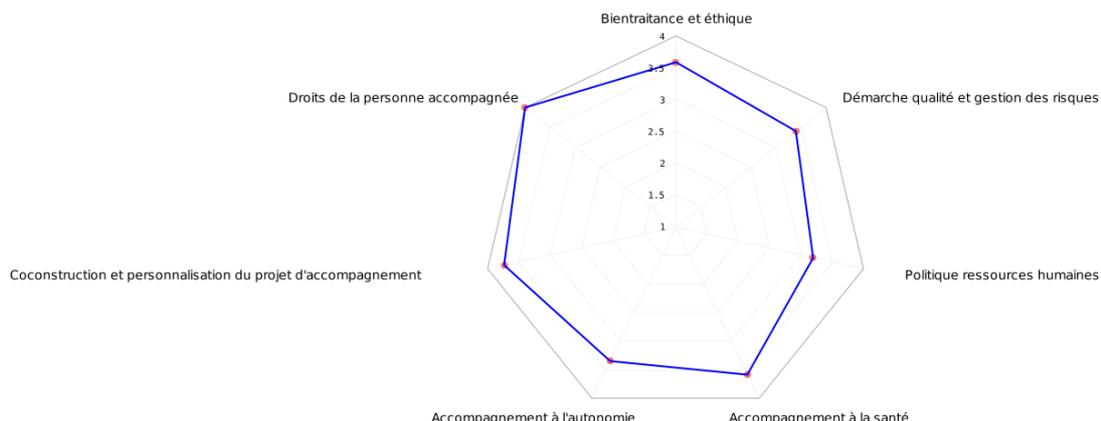
Critère 2.2.5 (Impératif)	Les professionnels respectent le droit à l'image de la personne accompagnée.	1
	<i>Commentaire :</i> Les professionnels font référence à la charte des droits et libertés des personnes accompagnées sans amener d'autres éléments de preuve liés au respect du droit à l'image.	
Critère 2.2.6 (Impératif)	L'ESSMS favorise l'exercice des droits et libertés de la personne accompagnée.	2
	<i>Commentaire :</i> Le document droit à l'image présenté aux bénéficiaires et intégré au PAP n'est pas conforme à la RGPD	
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	2,33
Objectif 2.4	Les professionnels adaptent avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques auxquels elle est confrontée.	2,33
Critère 2.4.2	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés aux addictions et conduites à risques auxquels la personne est confrontée.	1,67
	<i>Commentaire :</i> Pas d'éléments de preuve à l'appui des déclarations des professionnels. Traçabilité et lisibilité en écarts	
Critère 2.4.5	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés à la sexualité auxquels la personne est confrontée.	N.C
	<i>Commentaire :</i> Les professionnels nous déclarent que si le risque était avéré la posture serait de même nature que pour les autres risques	
Critère 2.4.6	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de harcèlement ou d'abus de faiblesse auxquels la personne est confrontée.	1,67
	<i>Commentaire :</i> Manque de réflexion ou échanges relatifs aux risques constatés. Pas de preuve à l'appui des déclarations des professionnels	
Critère 2.4.7	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de radicalisation et/ou de prosélytisme auxquels la personne est confrontée.	1
	<i>Commentaire :</i> Manque de réflexion ou échanges relatifs aux risques constatés. Pas de preuve à l'appui des déclarations des professionnels	
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	Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le suivi de son parcours scolaire, en étroite collaboration avec les établissements scolaires.	N.C
	<i>Commentaire :</i>	

	Les professionnels disent ne pas être confrontés à cette question du fait de la situation et de l'âge des personnes accompagnées	
Critère 2.5.2	Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le suivi de son parcours professionnel en lien avec les partenaires. <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.	N.C
Thématique	Accompagnement à la santé	1,88
Objectif 2.6	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement en santé mentale de la personne.	2,5
Critère 2.6.3	Les professionnels alertent et/ou mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement en santé mentale de la personne. <i>Commentaire :</i> Mesure d'adaptation du projet si famille n'est pas réfractaire, dans le déni ou le refus...Pas d'apports d'éléments de preuve ou exemples vécus	1
Objectif 2.7	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement de fin de vie et du deuil de la personne.	1,25
Critère 2.7.3	Les professionnels échangent en équipe pour adapter l'accompagnement au deuil vécu par la personne. <i>Commentaire :</i> Pas de preuve aux processus d'accompagnement dans la situation vécue	1,5
Critère 2.7.4	Les professionnels mettent en œuvre l'accompagnement de la fin de vie et/ou du deuil de la personne. <i>Commentaire :</i> Pas d'apport d'éléments de preuve, lisible et tracé.	1
Thématique	Continuité et fluidité des parcours	3,41
Objectif 2.8	Les professionnels favorisent la continuité de l'accompagnement dans l'ESSMS.	3
Critère 2.8.3	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au repérage, à la prévention et à la gestion des risques de rupture de parcours de la personne accompagnée. <i>Commentaire :</i> Les professionnels nous expriment simplement leur proximité avec la personne accompagnée et leurs compétences permettant le repérage et la gestion des risques de rupture	1
Objectif 2.9	Les professionnels facilitent la fluidité du parcours de la personne accompagnée, en coordination avec les partenaires.	3,22
Critère 2.9.1	Les professionnels se coordonnent avec les partenaires du territoire impliqués dans le parcours de la personne accompagnée et partagent les informations nécessaires.	1,67

Commentaire :

Écarts de traçabilité et lisibilité des transmissions entre professionnel

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	Bientraitance et éthique	3,59
Objectif 3.1	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie en matière de bientraitance.	3,59
Critère 3.1.1	L'ESSMS définit sa stratégie en matière de bientraitance et en partage une définition commune avec l'ensemble des acteurs.	3,67
	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>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.</p> <p>La charte de bientraitance est remise à l'arrivée des salariés via un mailing.</p> <p>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).</p> <p>Le déploiement de la politique de la bientraitance auprès des intervenantes, se fait lors d'entretien individuel.</p> <p>L'ensemble des documents est envoyé par mail aux professionnels deux fois par an.</p> <p>Des réunions semestrielles sont prévues pour sensibiliser le personnel aux procédures et aux bonnes pratiques. LE personnel doit passer au moins une fois par an.</p>	

Critère 3.1.2	<p>L'ESSMS définit l'organisation et les modalités de déploiement de sa démarche de bientraitance et met à disposition les outils adaptés. 3,67</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 réunions 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>L'ESSMS organise des actions de sensibilisation à la bientraitance pour tout nouvel intervenant (partenaire, bénévole,...) 4</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>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la bientraitance. 3</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 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>L'ESSMS accompagne les personnes pour qu'elles puissent vivre dans des conditions matérielles et un cadre de vie respectueux de leurs droits fondamentaux. 4</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
	L'ESSMS met en œuvre une approche inclusive des accompagnements proposés.	3,67
Critère 3.4.1	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>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>	
	L'ESSMS s'inscrit dans des partenariats pour enrichir son offre d'accompagnement au bénéfice des personnes.	3
Critère 3.4.2	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>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>	
	L'ESSMS s'inscrit dans des projets communs avec les partenaires du territoire pour renforcer l'offre d'accompagnement.	4
Critère 3.4.3	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>La responsable d'activités participe à un groupe de travail pour favoriser l'autonomie.</p>	
	L'ESSMS est force de proposition et d'innovation pour améliorer la qualité des accompagnements et les modalités d'intervention.	4
Critère 3.4.4	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>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>L'ESSMS développe des actions d'ouverture à et sur son environnement pour favoriser les interactions et partenariats. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> BOSTON Services organise des journées regroupant les confrères et la participations 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 évènements sur le territoire en lien avec l'emploi qui sont diffusés sur LinkedIn.</p>
Thématique	Accompagnement à l'autonomie 3,33
Objectif 3.5	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement de la personne accompagnée. 3,33
Critère 3.5.1	<p>L'ESSMS définit sa stratégie de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées et s'assure de sa mise en œuvre. 4</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>Les professionnels mettent en œuvre les actions de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées. 3</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 bienveillance 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>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</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>Les professionnels alertent en cas de risque lié à la prise en charge médicamenteuse, dont la iatrogénie.</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>L'ESSMS définit sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux et s'assure de sa mise en œuvre.</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>Les professionnels mettent en œuvre les actions de prévention et de gestion du risque infectieux.</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>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à la maîtrise du risque infectieux.</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>L'ESSMS met en œuvre un processus d'accueil et d'intégration des nouveaux professionnels et intervenants. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les modalités sont formalisées via une procédure. L'étape concernant 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>L'ESSMS met au service des accompagnements une équipe de professionnels formés et qualifiés. 3</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>L'ESSMS définit des modalités de travail adaptées pour garantir la sécurité, la continuité et la qualité de l'accompagnement des personnes. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> 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. 3,5</p>
Critère 3.9.1	<p>L'ESSMS promeut une politique favorisant la qualité de vie au travail. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Un programme "salaire et santé" met en place des actions QVT. 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, représentant 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>L'ESSMS favorise la qualité de l'environnement de travail des professionnels. 4</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	3,41
Objectif 3.10	L'ESSMS définit et déploie sa démarche d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques.	3,84
	L'ESSMS définit sa politique qualité et gestion des risques.	3,67
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 réunion 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 procédure diffusée par mail aux intervenants et discutées lors des réunions 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 identifiées 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>	
	L'ESSMS met en œuvre sa démarche qualité et gestion des risques.	4
Critère 3.10.2	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>La gestion du risque est analysée dans les réunions 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 réunions 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
	L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées.	4
Critère 3.11.1	<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)	Le plan a été réalisé suite à l'analyse des retours de l'enquête de satisfaction, des plaintes et réclamations et des évènements indésirables avec la responsable d'agence et avec les intervenants lors d'une réunion collective dont le CR a été observé.. Il existe une référente bienveillance qui est la responsable d'agence communiqué à l'équipe par mail.	
Critère 3.11.3	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la détection et au signalement de faits de maltraitance et de violence.	3
	<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.	
Objectif 3.12	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.	3,83
Critère 3.12.1 (Impératif)	L'ESSMS organise le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.	4
	<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 évènements. Les cas observés tracent les éléments selon la procédure.	
Critère 3.12.3 (Impératif)	Les professionnels analysent en équipe les plaintes et les réclamations et mettent en place des actions correctives.	4
	<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.	
Objectif 3.13	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des évènements indésirables.	3,63
Critère 3.13.1 (Impératif)	L'ESSMS organise le recueil et 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 processus prévu.	
Critère 3.13.3 (Impératif)	Les professionnels déclarent et analysent en équipe les évènements indésirables et 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.	

Critère 3.13.4	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion des évènements indésirables.</p> <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>	3
Objectif 3.14	L'ESSMS est doté d'un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité.	2,88
Critère 3.14.1 (Impératif)	<p>L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité et le réactualise régulièrement.</p> <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>	4
Critère 3.14.4	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion de crise.</p> <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>	3
Objectif 3.15	L'ESSMS s'inscrit dans une dynamique d'innovation et d'évolution sociétale.	2,78
Critère 3.15.1	<p>L'ESSMS définit et met en oeuvre sa stratégie d'optimisation des achats et de développement durable.</p> <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>	3
Critère 3.15.2	<p>L'ESSMS définit et déploie sa stratégie numérique.</p> <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>	3,33

Axes de progrès

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

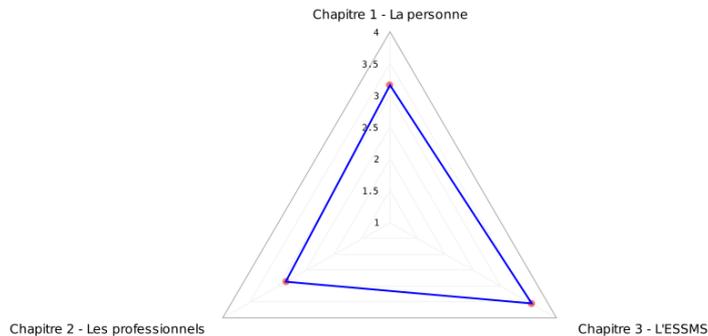
		Cotation
Thématique	Politique ressources humaines	3,2
Objectif 3.8	L'ESSMS définit et déploie une politique ressources humaines au service de sa stratégie et de la qualité de l'accompagnement.	2,89
Critère 3.8.1	<p>L'ESSMS définit et déploie sa politique ressources humaines et met en œuvre une démarche de prévention des risques professionnels.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> 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>L'ESSMS adapte sa gestion des emplois et des parcours professionnels aux évolutions du secteur et de sa stratégie.</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>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux RBPP, procédures et références spécifiques à leur cadre d'intervention.</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>L'ESSMS organise des espaces de discussion et de partage pour les professionnels et des temps de soutien psychologique et/ou éthique.</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	3,41
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>L'ESSMS traite les signalements de faits de maltraitance et de violence, et met en place des actions correctives.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> 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>L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes.</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 événements. 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 événements indésirables.	3,63
Critère 3.13.2 (Impératif)	<p>L'ESSMS communique sur le traitement des événements indésirables auprès des parties prenantes.</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>	3,5
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>L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne et en externe.</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>Les professionnels participent aux exercices et aux retours d'expérience partagés, organisés par l'ESSMS.</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>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux outils numériques.</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>	2

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 2022, BOSTON Services fait l'acquisition d'une agence à Avignon, dans le Vaucluse, et d'une agence à Carqueiranne, dans le Var, fonctionnant sous le régime de l'autorisation. 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 et 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 :

Bienveillance et éthique

Points forts :

La stratégie bienveillance est basée sur une définition et des supports communs : charte bienveillance, espaces d'échange (réunions d'équipe, référente bienveillance, procédures diffusées).

Axes de progrès :

Le partage des questionnements éthiques en équipe reste peu réalisé et formalisé au regard des éléments documentés.

Écart d'approfondissement de la question éthique et de partage de définition commune. Le questionnement éthique n'est pas réellement identifié par les professionnels

Droits de la personne accompagnée

Points forts :

L'ESSMS déploie la stratégie et les bonnes pratiques au travers des documents institutionnels avec des objectifs 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

Les partenariats de droits communs ne sont pas formalisés

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.

Axes de progrès :

La mobilisation contractualisée de partenariats est partielle

Écarts de traçabilité et lisibilité des risques d'addiction, d'harcèlement, d'abus, de radicalisation

Accompagnement à l'autonomie

Points forts :

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 :

Adaptation des professionnels et des actions engagées face aux situations de rupture

Axes de progrès :

Écart de formalisation d'une sensibilisation ou formation sur les risques de rupture de parcours

Écart lisibilité et traçabilité des formations entre les différents intervenants.

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.

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 remarque ni observation apporté par l'ESSMS

Observations de l'ESSMS

Chapitre 1	Pas de remarques ni d'observations
Chapitre 2	Pas de remarques ni d'observations
Chapitre 3	Pas de remarques ni d'observations
Observation générale	Pas de remarques ni d'observations

Annexes

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

		Cotation
Critère 2.2.5	<p>Les professionnels respectent le droit à l'image de la personne accompagnée.</p> <p><i>Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur :</i> Le document droit à l'image présenté aux résidents et intégré au PAP n'est pas conforme à la RGPD et aux attendus de la réglementation. La gouvernance a bien eu connaissance des éléments ayant conduit à la cotation délivrée. Les causes ont bien été analysées et la gouvernance a bien identifié les mesures nécessaires à l'amélioration des écarts constatés. Un plan d'action et son échéance n'ont pas encore été définis.</p>	1
Critère 2.2.6	<p>L'ESSMS favorise l'exercice des droits et libertés de la personne accompagnée.</p> <p><i>Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur :</i> Le document droit à l'image présenté aux résidents et intégré au PAP n'est pas conforme à la RGPD et aux attendus de la réglementation. La gouvernance a bien eu connaissance des éléments ayant conduit à la cotation délivrée. Les causes ont bien été analysées et la gouvernance a bien identifié les mesures nécessaires à l'amélioration des écarts constatés. Un plan d'action et son échéance n'ont pas été définis.</p>	2
Critère 3.11.2	<p>L'ESSMS traite les signalements de faits de maltraitance et de violence, et met en place des actions correctives.</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 encore 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 été défini avec la désignation du pilote et la fixation de l'échéance Les échéances ne sont pas encore définies au regard du risque généré. 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>L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes.</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 encore 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 été défini avec la désignation du pilote et la fixation de l'échéance Les échéances ne sont pas encore définies au regard du risque généré. Des évaluations et/ou un suivi ne sont pas encore prévus afin de s'assurer de l'efficacité des</p>	3,5

	actions	
Critère 3.13.2	<p>L'ESSMS communique sur le traitement des évènements indésirables auprès des parties prenantes.</p> <hr/> <p><i>Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur :</i></p> <p>La preuve concernant la communication auprès des autorités a été observée partiellement. La gouvernance a connaissance de la situation et des éléments ayant conduit à la cotation à 3.5 La gouvernance n'a pas encore 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 été défini avec la désignation du pilote et la fixation de l'échéance Les échéances ne sont pas encore définies au regard du risque généré. Des évaluations et/ou un suivi ne sont pas encore prévus afin de s'assurer de l'efficacité des actions</p>	3,5
Critère 3.14.2	<p>L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne et en externe.</p> <hr/> <p><i>Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur :</i></p> <p>La communication du plan de gestion de crise 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 encore 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 été défini avec la désignation du pilote et la fixation de l'échéance Les échéances ne sont pas encore définies au regard du risque généré. Des évaluations et/ou un suivi ne sont pas encore prévus afin de s'assurer de l'efficacité des actions</p>	2,5

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 2022, BOSTON Services fait l'acquisition d'une agence à Avignon, dans le Vaucluse, et d'une agence à Carqueiranne, dans le Var, fonctionnant sous le régime de l'autorisation. 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 et 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 :

Bienveillance et éthique

Points forts :

La stratégie bienveillance est basée sur une définition et des supports communs : charte bienveillance, espaces d'échange (réunions d'équipe, référente bienveillance, procédures diffusées).

Axes de progrès :

Le partage des questionnements éthiques en équipe reste peu réalisé et formalisé au regard des éléments documentés.

Écart d'approfondissement de la question éthique et de partage de définition commune. Le questionnement éthique n'est pas réellement identifié par les professionnels

Droits de la personne accompagnée

Points forts :

L'ESSMS déploie la stratégie et les bonnes pratiques au travers des documents institutionnels avec des objectifs 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

Les partenariats de droits communs ne sont pas formalisés

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.

Axes de progrès :

La mobilisation contractualisée de partenariats est partielle

Écarts de traçabilité et lisibilité des risques d'addiction, d'harcèlement, d'abus, de radicalisation

Accompagnement à l'autonomie

Points forts :

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 :

Adaptation des professionnels et des actions engagées face aux situations de rupture

Axes de progrès :

Écart de formalisation d'une sensibilisation ou formation sur les risques de rupture de parcours

Écart lisibilité et traçabilité des formations entre les différents intervenants.

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.

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 2022, BOSTON Services fait l'acquisition d'une agence à Avignon, dans le Vaucluse, et d'une agence à Carqueiranne, dans le Var, fonctionnant sous le régime de l'autorisation. 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 et 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 :

Bienveillance et éthique

Points forts :

La stratégie bienveillance est basée sur une définition et des supports communs : charte bienveillance, espaces d'échange (réunions d'équipe, référente bienveillance, procédures diffusées).

Axes de progrès :

Le partage des questionnements éthiques en équipe reste peu réalisé et formalisé au regard des éléments documentés.

Écart d'approfondissement de la question éthique et de partage de définition commune. Le questionnement éthique n'est pas réellement identifié par les professionnels

Droits de la personne accompagnée

Points forts :

L'ESSMS déploie la stratégie et les bonnes pratiques au travers des documents institutionnels avec des objectifs 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

Les partenariats de droits communs ne sont pas formalisés

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.

Axes de progrès :

La mobilisation contractualisée de partenariats est partielle

Écarts de traçabilité et lisibilité des risques d'addiction, d'harcèlement, d'abus, de radicalisation

Accompagnement à l'autonomie

Points forts :

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 :

Adaptation des professionnels et des actions engagées face aux situations de rupture

Axes de progrès :

Écart de formalisation d'une sensibilisation ou formation sur les risques de rupture de parcours

Écart lisibilité et traçabilité des formations entre les différents intervenants.

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.

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 remarque ni observation apporté par l'ESSMS