

Rapport de visite d'évaluation

SERVICE MJPM - AT RHONE ALPES

1 RUE GABRIEL LADEVEZE
69140 RILLIEUX-LA-PAPE

27/06/2023 - 28/06/2023

SOCRATES

14 RUE DU PRE PAILLARD 74940 ANNECY

Statut : « Recevabilité opérationnelle favorable »

Table des matières

Introduction	3
Présentation de l'ESSMS	4
Déroulé de la visite	5
Résultats	6
Synthèse des cotations	6
Focus sur les critères impératifs	44
Cotation des chapitres par thématiques	49
Chapitre 1 - La personne	49
Chapitre 2 - Les professionnels	66
Chapitre 3 - L'ESSMS	73
Niveau global atteint par l'ESSMS	83
Observations de l'ESSMS	84
Annexes	85
Annexe 1 : Formulaire(s) critère(s) impératif(s)	85
Annexe 2 : Evolutions apportées au rapport suite aux observations faites par l'ESSMS	86

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	CRASTES Anne-Aymone
FINESS juridique	690038294
Adresse de l'entité juridique	1 RUE GABRIEL LADEVÈZE 69140 RILLIEUX-LA-PAPE
Date d'ouverture	24/08/2010
Statut juridique	Privé
Organisme gestionnaire	AssTRA
Autres informations	

SERVICE MJPM - AT RHONE ALPES	
FINESS géographique	690038302
SIRET	38855925400064
Adresse du site évalué	1 RUE GABRIEL LADEVÈZE 69140 RILLIEUX-LA-PAPE
Département / Région	RHÔNE / AUVERGNE-RHÔNE-ALPES
Catégorie FINESS	Service mandataire judiciaire à la protection des majeurs
Activités	Action sociale sans hébergement
Modalités d'accueil	Mesure de protection juridique
Nombre de places	1 260
Nombre d'ETP	47

Déroulé de la visite

Champs d'application	
Secteur(s)	Social
Structure(s)	Service
Public(s)	AHI - Accueil, Hébergement, Insertion PA - Personne âgée PHA - Personne en situation de handicap adulte

Nombre d'accompagnés traceurs réalisés
5

Evaluation réalisée par	
Nom de l'organisation	SOCRATES
Siret de l'organisation	45138992800032
Adresse complète	14 RUE DU PRE PAILLARD 74940 ANNECY
Statut	« Recevabilité opérationnelle favorable »
Nom du coordonnateur de la visite	Anne THERY
Noms des évaluateurs	Anne THERY david blanc

Dates de transmission	
Pré-rapport	13/07/2023
Observations	24/07/2023
Rapport final	24/07/2023

Résultats

Synthèse des cotations

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

		Cotation
Chapitre 1	La personne	3,93
Thématique	Bienveillance et éthique	4
Objectif 1.1	La personne accompagnée s'exprime sur la bienveillance.	4
Critère 1.1.1	La personne accompagnée exprime sa perception de la bienveillance.	4
	EE : La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer sa perception de la bienveillance.	4
	EE : La personne accompagnée est écoutée et respectée dans cette expression au quotidien.	4
Thématique	Droits de la personne accompagnée	4
Objectif 1.2	La personne accompagnée est informée de ses droits de façon claire et adaptée. Sa compréhension est recherchée et favorisée.	4
Critère 1.2.1	La personne accompagnée et son entourage sont informés du rôle des professionnels et autres intervenants et peuvent les identifier.	4
	EE : La personne et son entourage sont informés du rôle des différents professionnels et autres intervenants qui l'accompagnent.	4
	EE : La personne accompagnée peut identifier les professionnels et autres intervenants.	4
Critère 1.2.2	La personne accompagnée est informée de ses droits et devoirs dans le cadre de la vie collective ou du fonctionnement du service.	4
	EE : La personne accompagnée reçoit toutes les informations sur ses droits et devoirs dans le cadre de la vie collective ou du fonctionnement du service.	4
	EE : La personne accompagnée a reçu les documents et explications associés.	4
	EE : La personne accompagnée a la possibilité de poser toutes les questions facilitant sa compréhension.	4
Critère 1.2.3	La personne accompagnée est systématiquement informée de la possibilité de désigner une personne de confiance pour l'accompagner et l'assister dans ses démarches.	4
	EE : La personne accompagnée est systématiquement informée de la possibilité de désigner une personne de confiance.	4
	EE : La personne accompagnée est informée du rôle de la personne de confiance.	4
Critère 1.2.4	La personne a accès aux informations relatives à son accompagnement.	4
	EE : La personne a accès aux informations relatives à son accompagnement.	4
	EE : La personne accompagnée est informée des modalités d'accès à son dossier.	3

Critère 1.2.5	<p>La personne peut s'adresser aux professionnels qui l'accompagnent pour être orientée, accompagnée et soutenue dans l'exercice de ses droits individuels.</p> <p>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.</p> <p>EE : La personne peut s'adresser aux professionnels pour être accompagnée et soutenue dans sa démarche.</p>	4 3 4
Critère 1.2.6	<p>Les professionnels informent la personne accompagnée de ses droits et de leurs modalités d'exercice, ou l'orientent vers le bon interlocuteur.</p> <p>EE : Les professionnels informent la personne accompagnée de ses droits et de leurs modalités d'exercice.</p> <p>EE : Les professionnels savent orienter la personne accompagnée vers les personnes ressources.</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>28_plaquette des droits 31_charte_droits_libertés_simplifiée 28_plaquette des droits 31_charte_droits_libertés_simplifiée Livret d'accueil normal ou simplifié 28_plaquette des droits 31_charte_droits_libertés_simplifiée Livret d'accueil Charte de la personne majeure protégée affichée Plaquette sur les droits Livret d'accueil Charte des droits et liberté de la personne accompagnée affichée Groupe d'expression des usagers</p>	4 4 4
Critère 1.2.7	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la connaissance des droits de la personne accompagnée.</p> <p>EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la connaissance des droits de la personne accompagnée.</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>20_Plan de formation CR de ces réunions 20_Plan de formation CR de ces réunions 20_Plan de formation CR de ces réunions Formation initiale Veille législative Réunion d'équipe pour se situer sur les choses importantes Formation initiale Formation CNC Réunion d'équipe à partir des situations Veille juridique</p>	4 4
Objectif 1.3	<p>La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service.</p>	4

Critère 1.3.1	<p>La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service et des outils favorisant leur compréhension. 4</p> <p>EE : La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service. 3</p> <p>EE : La personne accompagnée est associée à la révision des outils favorisant leur compréhension. 4</p> <hr/> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> Prématuré au regard de la mise en œuvre récente de la mesure Accompagnement individuel d'une personne à domicile</p>
Critère 1.3.2	<p>Les professionnels coconstruisent les règles de vie collective ou les modalités de fonctionnement du service dans le respect des droits et libertés de la personne accompagnée. 4</p> <p>EE : Les professionnels coconstruisent les règles de vie collective ou les modalités de fonctionnement du service avec la personne accompagnée. 4</p> <p>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</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i> CR comptes rendus des réunions CR comptes rendus des réunions Groupe de travail droit des usagers Affichage sur les 6 groupes de travail Groupe d'expression</p>
Objectif 1.4	<p>La personne bénéficie d'un cadre de vie ou d'accompagnement adapté et respectueux de ses droits fondamentaux. 4</p>
Critère 1.4.1	<p>La personne est assurée que les choix qu'elle exprime sur son cadre de vie ou d'accompagnement sont pris en compte. 4</p> <p>EE : La personne exprime ses choix sur son cadre de vie ou d'accompagnement. 4</p> <p>EE : Les choix de la personne accompagnée sont pris en compte. 4</p>
Thématique	<p>Expression et participation de la personne accompagnée 3,79</p>
Objectif 1.5	<p>La personne accompagnée est actrice des instances collectives ou de toutes autres formes de participation. Sa participation effective est favorisée. 3,33</p>
Critère 1.5.1	<p>La personne accompagnée participe aux instances collectives ou à toutes autres formes de participation. 4</p> <p>EE : La personne accompagnée est impliquée dans les instances collectives, ou autres formes de participation. 4</p> <p>EE : La personne accompagnée connaît ses représentants et peut les solliciter. 4</p> <p>EE : La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer sa satisfaction. 4</p> <hr/> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> Mise en place de groupes d'expression des usagers par site et nomination très récente de représentants des usagers.</p>
	<p>La personne accompagnée est informée de la suite donnée aux demandes formulées dans le cadre des instances collectives ou à toutes autres formes de 3</p>

Critère 1.5.2	<p>participation.</p> <p>EE : La personne accompagnée a connaissance des réponses apportées aux questions qu'elle a posées dans le cadre des instances collectives ou à toutes autres formes de participation. 3</p> <p>EE : La personne accompagnée a accès au relevé des échanges. 2</p> <hr/> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i></p> <p>Pas de participation effective à la première réunion à laquelle elle avait été invitée pour raison de force majeure.</p> <p>Le groupe d'expression se réunit deux fois par an pour traiter une ou plusieurs questions de portée générale identifiées par les personnes accompagnées (accès aux droits, fonctionnement de la justice, etc.)</p> <p>Il ne porte pas strictement sur le fonctionnement du service.</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. 3</p> <p>EE : Les professionnels facilitent l'accès de la personne accompagnée au contenu des échanges dans les instances collectives ou toutes autres formes de participation. 4</p> <p>EE : Les professionnels connaissent les lieux d'affichage et/ou d'enregistrement des relevés des échanges. 2</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Dossier partagé</p> <p>Dossier partagé</p> <p>Résultats des enquêtes communiqués en réunion d'expression, en réunion institutionnelle</p> <p>Retours en réunion d'équipe par site pour les groupes d'expression</p> <p>Site web</p> <p>Possibilité de remettre une version papier du support d'animation aux personnes le souhaitant</p>
Objectif 1.6	L'expression de la personne est recueillie tout au long de son accompagnement. 4
Critère 1.6.1	<p>La personne accompagnée est soutenue dans son expression. Le partage de son expérience est favorisé et l'expression de ses préférences prise en compte. 4</p> <p>EE : La personne accompagnée est soutenue dans son expression. 4</p> <p>EE : La personne accompagnée partage son expérience. 4</p> <p>EE : Ses préférences sont prises en compte. 4</p>
Critère 1.6.2	<p>Les professionnels facilitent l'expression de la personne accompagnée grâce à l'utilisation de moyens et outils adaptés. 4</p> <p>EE : Les professionnels facilitent l'expression de la personne accompagnée. 4</p> <p>EE : Les professionnels utilisent des moyens et outils qui facilitent leur expression. 4</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Groupe d'usagers,</p> <p>CR réunion de synthèse</p> <p>DIPM</p> <p>2_Livret d'accueil simplifié</p> <p>2_Livret d'accueil simplifié</p> <p>groupe d'expression</p> <p>boite à lettre</p> <p>2_Livret d'accueil simplifié</p>

	<p>groupe d'expression boite à lettre Outils en communication adaptée ou en FALC, pictogrammes Livret d'accueil en FALC Charte des droits en version simplifiée</p>	
	<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>Eléments de preuve :</i> 26_enquete de satisfaction 2022 27_PP groupe d'expression logiciel métier Unit.T DIPM 26_enquete de satisfaction 2022 27_PP groupe d'expression Logiciel Unit.T Enquête de satisfaction Plaintes et réclamations Réunions d'équipe Dossier de l'usager. Trame du DIPM et avenant</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>
Critère 1.6.3		
Objectif 1.7	La personne accompagnée exprime son choix de manière éclairée.	4
	<p>La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer son consentement éclairé, grâce à une information claire et des moyens adaptés.</p> <p>EE : La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer son consentement éclairé.</p> <p>EE : La personne accompagnée reçoit des explications claires et adaptées, nécessaires à sa compréhension.</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>
Critère 1.7.1		
	<p>Les professionnels réinterrogent le refus de la personne tout au long de son accompagnement et recherchent des alternatives avec elle.</p> <p>EE : Les professionnels réinterrogent le refus de la personne tout au long de son accompagnement.</p> <p>EE : Les professionnels recherchent des alternatives avec la personne accompagnée.</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i> CR Réunion bimensuelle d'équipe CR Réunion cadre DIPM Réunion bimensuelle d'équipe Réunion cadre DIPM Réunion bimensuelle d'équipe Réunion bimensuelle d'équipe Réunion cadre DIPM Réunion bimensuelle d'équipe</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>
Critère 1.7.3		

	Réunion cadre Dossier de l'utilisateur Réunion de supervision Réunion d'équipe et point sur les situations complexes, qui questionnent Dossier de l'utilisateur	
	Les professionnels assurent la traçabilité du consentement ou du refus exprimé par la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels formalisent le consentement/refus de la personne accompagnée dans son dossier.	4
	EE : Les professionnels partagent l'information du consentement/refus de la personne accompagnée.	4
	<i>Eléments de preuve :</i>	
	DIPM	
	Logiciel métier contestation/refus	
	CR Réunion bimensuelle d'équipe	
	DIPM	
	Logiciel métier contestation/refus	
	CR Réunion bimensuelle d'équipe	
	CR Réunion cadres	
	DIPM	
	CR Réunion bimensuelle d'équipe	
	CR Réunion cadre	
	Dossier individuel - cité en évènement	
	Note d'information au juge pour les situations compliquées archivées dans le dossier	
	Dossier de l'utilisateur - Evènements	
Objectif 1.8	La personne accompagnée participe à la vie sociale.	3,6
	La personne accompagnée a la possibilité de maintenir ses liens sociaux et d'en créer de nouveaux, dans et hors l'établissement ou le service.	4
	EE : La personne accompagnée a la possibilité de maintenir ses liens sociaux existants dans et hors l'établissement ou le service.	4
	EE : La personne accompagnée a la possibilité de créer de nouveaux liens sociaux dans et hors l'établissement ou le service.	4
	La personne peut s'investir dans la vie sociale et culturelle et participer à des évènements sur le territoire grâce à un accompagnement adapté.	4
	EE : La personne accompagnée est encouragée à s'investir dans la vie sociale et culturelle et participer à des évènements sur le territoire.	4
	EE : Sa participation est facilitée grâce à un accompagnement adapté.	4
	EE : La personne accompagnée reçoit des informations lui permettant de faire des choix de participation à la vie sociale et culturelle du territoire.	4

Critère 1.8.3	<p>Les professionnels informent la personne accompagnée sur l'offre d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs, recueillent ses attentes et respectent ses choix de participation. 4</p> <p>EE : Les professionnels informent la personne accompagnée sur l'offre d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs. 4</p> <p>EE : Les professionnels recueillent les attentes de la personne accompagnée sur sa participation à la vie sportive, socio-culturelle et aux loisirs. 4</p> <p>EE : Les professionnels respectent les choix de la personne accompagnée sur sa participation à la vie sportive, socio-culturelle et aux loisirs. 4</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i> DIPM, CR synthèse, emails DIPM, CR synthèse, emails Liste de partenaires Affichages de flyer et communication d'information relayés par les acteurs de terrain Dossier de l'utilisateur - Evénements</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. 3</p> <p>EE : Les professionnels identifient les ressources et moyens nécessaires à la mise en place d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs. 3</p> <p>EE : Les professionnels mobilisent ces ressources au bénéfice de la personne accompagnée. 3</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i> DIPM DIPM Ce n'est pas la mission principale du service. C'est réalisé à la marge en informant la personne des ressources dans son environnement, des groupes existants: CCAS, GEM, groupes collectifs, etc. Dossiers de demande d'admissions en SAVS, SAMSAH, etc. Liste de partenaires</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. 3</p> <p>EE : Les professionnels encouragent le recours à la pair-aidance. 3</p> <p>EE : Les professionnels facilitent l'entraide entre les personnes accompagnées. 3</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i> Groupe d'expression des usagers Groupe d'expression, site internet Groupe d'expression, site internet Groupe d'expression Grigny - Affichage les ESCAL du vendredi Invitation aux réunions de groupe d'expression Invitation à l'assemblée générale Affichage sur le site de Grigny de la permanence hebdomadaire du collectif Escal'aidants</p>
Objectif 1.9	<p>La personne accompagnée exerce sa citoyenneté et/ou bénéficie d'une éducation à la citoyenneté. 4</p>

	La personne est accompagnée selon ses besoins et ses souhaits dans sa participation à la vie citoyenne.	4
Critère 1.9.1	EE : La personne est accompagnée dans sa participation à la vie citoyenne au regard de ses besoins et souhaits.	4
	EE : La personne accompagnée bénéficie des informations utiles à l'exercice de la vie citoyenne.	4
	Les professionnels utilisent des moyens et des outils adaptés permettant à la personne accompagnée d'exercer sa citoyenneté ou de bénéficier d'une éducation à la citoyenneté.	4
	EE : Les professionnels facilitent l'exercice de la citoyenneté de la personne accompagnée grâce à la mobilisation de moyens et d'outils adaptés.	4
	EE : Les professionnels proposent à la personne accompagnée une éducation à la citoyenneté.	3
Critère 1.9.2	<i>Eléments de preuve :</i> DIPM Livret d'accueil Document sur les droits Documents simplifiés Livret d'accueil Livret des droits Autres documents simplifiés Livret sur les droits et liberté Livret d'accueil Attestation de capacité pour faire les démarches Charte des droits et liberté du majeur protégé Courrier-type: Attestation de capacité pour faire refaire des papiers	
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	4
Objectif 1.10	La personne est actrice de la personnalisation de son projet d'accompagnement.	4
	La personne exprime ses attentes sur son projet d'accompagnement.	4
Critère 1.10.1	EE : La personne est sollicitée pour exprimer ses attentes sur son projet d'accompagnement.	4
	La personne avec son entourage et les professionnels en équipe, coconstruisent le projet d'accompagnement.	4
Critère 1.10.2	EE : La personne et les professionnels en équipe, élaborent conjointement le projet d'accompagnement.	4
	EE : L'entourage est associé, selon les souhaits de la personne, à la coconstruction de son projet d'accompagnement.	4
	Les professionnels évaluent les besoins de la personne pour construire son projet d'accompagnement en utilisant des outils d'évaluations validés.	4
	EE : Les professionnels évaluent les besoins de la personne pour élaborer son projet d'accompagnement.	4
	EE : Les professionnels utilisent des outils validés pour l'évaluation de ses besoins.	3
Critère 1.10.3	<i>Eléments de preuve :</i> DIPM DIPM	

	<p>DIPM Dossier de l'usager Trame du DIPM - 13 thèmes identifiés Trame de DIPM et avenant</p>	
Critère 1.10.4	<p>Les professionnels coconstruisent avec la personne et son entourage son projet d'accompagnement.</p>	4
	<p>EE : Les professionnels coconstruisent le projet d'accompagnement avec la personne.</p>	4
	<p>EE : Les professionnels associent son entourage selon les souhaits de la personne accompagnée.</p>	4
	<p><i>Éléments de preuve :</i> DIPM DIPM DIPM DIPM Dossier individuel - rubrique évènement</p>	
Critère 1.10.5	<p>Les professionnels mobilisent les ressources internes et/ou externes et les outils pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement de la personne.</p>	4
	<p>EE : Les professionnels mobilisent les ressources internes et/ou externes nécessaires à la mise en œuvre du projet d'accompagnement de la personne.</p>	4
	<p>EE : Les professionnels mobilisent les outils nécessaires à la mise en œuvre du projet d'accompagnement.</p>	4
	<p><i>Éléments de preuve :</i> Liste des partenaires 25_guide de suivi des mesures 24_DIPM/DIPM avenant Liste des partenaires CR Réunion d'équipe, analyse de la pratique, CR de supervision Tous les documents de communication tels que livrets d'accueil simplifié, document sur les droits, groupe d'expression 25_guide de suivi des mesures 24_DIPM/DIPM avenant Liste des partenaires CR Réunion d'équipe, analyse de la pratique, CR de supervision Tous les documents de communication tels que livrets d'accueil simplifié, document sur les droits, groupe d'expression DIPM Travail en binôme avec l'assistante - répartition des tâches et fonctions précisée dans les fiches de poste</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> <p>EE : Les professionnels formalisent le projet d'accompagnement de la personne et ses mises à jour.</p> <p>EE : Les professionnels réévaluent avec la personne son projet d'accompagnement dès que nécessaire et au minimum une fois par an.</p>	4
Critère 1.10.6	<p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>DIPM</p> <p>DIPM</p> <p>Dossier de l'utilisateur</p> <p>24_DIPM/DIPM avenant</p> <p>DIPM</p> <p>Dossier de l'utilisateur</p> <p>Dossier personnalisé sur Unit</p> <p>Indicateur de suivi qualité sur le nombre de personnes dont le DIPM a moins de 12 mois.</p>	4
Objectif 1.11	L'entourage est associé dans l'accompagnement de la personne.	4
	<p>La personne définit avec les professionnels la place de son entourage dans son accompagnement.</p> <p>EE : La personne décide de la place de son entourage dans son accompagnement.</p> <p>EE : Le choix fait par la personne accompagnée, sur la place donnée à son entourage, est respecté.</p>	4
Critère 1.11.1		4
	<p>Les professionnels informent, orientent et/ou accompagnent l'entourage vers les dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants.</p> <p>EE : Les professionnels connaissent les dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants pour l'entourage.</p> <p>EE : Les professionnels informent l'entourage des dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants.</p> <p>EE : Les professionnels orientent et/ou accompagnent l'entourage vers les dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants.</p>	4
Critère 1.11.2	<p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>DIPM</p> <p>Emails</p> <p>Liste des partenaires</p> <p>Emails, CR de réunions de synthèse avec/sans les partenaires</p> <p>24_DIPM/DIPM avenant</p> <p>Dossier de l'utilisateur</p> <p>Liste des partenaires</p> <p>Emails, CR de réunions de synthèse avec/sans les partenaires</p> <p>24_DIPM/DIPM avenant</p> <p>Dossier de l'utilisateur</p> <p>Liste des partenaires par site</p> <p>Dossier de l'utilisateur</p> <p>La professionnelle a trop peu d'ancienneté dans son poste pour savoir. Elle n'a pas été confrontée à la situation.</p>	4
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	4

Objectif 1.12	La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant son autonomie.	4
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.	4
	EE : La personne accompagnée exprime ses attentes sur les mesures d'aide et de soutien souhaitées pour favoriser son autonomie.	4
	EE : La personne accompagnée est régulièrement sollicitée pour exprimer ses attentes en vue de préserver son autonomie.	4
Critère 1.12.2	Les professionnels évaluent régulièrement les besoins de la personne accompagnée pour favoriser ou préserver son autonomie.	4
	EE : Les professionnels évaluent les besoins d'accompagnement de la personne pour favoriser son autonomie.	4
	EE : Les professionnels réévaluent régulièrement les besoins d'accompagnement de la personne pour préserver son autonomie.	4
	<i>Éléments de preuve :</i> Logiciel usager : liste des partenaires de la personne DIPM Logiciel usager : liste des partenaires de la personne DIPM DIPM DIPM avenant A minima une fois par an pour l'avenant au DIPM Observation et entretiens réguliers, ou échanges de mails avec la personne	
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.	4
	EE : Les professionnels alertent les personnes-ressources en cas de risque de perte d'autonomie ou d'isolement social de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels repèrent de manière précoce les risques de perte d'autonomie et d'isolement social de la personne accompagnée.	4
	<i>Éléments de preuve :</i> Logiciel usager : liste des partenaires de la personne DIPM Logiciel usager : liste des partenaires de la personne DIPM Logiciel usager : liste des partenaires de la personne DIPM Dossier de l'usager Dossier de l'usager Entretien de supervision avec la responsable de site	
Objectif 1.13	La personne est accompagnée pour accéder ou se maintenir dans son logement ou son hébergement.	4
Critère 1.13.1	La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer ses attentes en matière de logement ou d'hébergement.	4
	EE : La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer ses attentes en matière de logement ou d'hébergement.	4
	EE : Les attentes formulées par la personne accompagnée sont prises en compte.	4

	La personne est accompagnée dans ses démarches pour accéder ou se maintenir dans son logement ou hébergement.	4
Critère 1.13.2	EE : La personne accompagnée est informée ou conseillée dans ses démarches relatives à son logement ou hébergement.	4
	EE : La personne peut s'adresser aux professionnels pour être accompagnée et soutenue dans ses démarches d'accès ou de maintien dans son logement/ hébergement.	4
	Les professionnels accompagnent la personne dans sa recherche de logement ou d'hébergement adapté à ses besoins et attentes.	4
	EE : Les professionnels prennent en compte les besoins et attentes exprimés par la personne accompagnée dans sa recherche de logement ou d'hébergement.	4
	EE : Les professionnels adaptent l'accompagnement de la personne pour sa recherche de logement ou d'hébergement.	4
Critère 1.13.3	<i>Eléments de preuve :</i> DIPM Suivi logiciel métier DIPMsuivi logiciel métier DIPM Documents formels de changement DIPMsuivi logiciel métier DIPM Documents formels de changement Document de réliation de bail par le juge Dossier de l'usager Partenaires du logement Partenariats acteurs du logement, bailleurs sociaux Liste des partenaires par site et coordonnées	
Thématique	Accompagnement à la santé	3,75
Objectif 1.14	La personne bénéficie d'un accompagnement en matière de prévention et d'éducation à la santé.	3,83
	La personne accompagnée participe à la définition de ses besoins en matière de prévention et d'éducation à la santé.	4
Critère 1.14.1	EE : La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer ses attentes en matière de prévention en santé.	4
	EE : La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer ses attentes en matière d'éducation à la santé.	3
	<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> La prévention à la santé n'est pas une mission du service.	
	Les professionnels évaluent les besoins de la personne accompagnée en matière de prévention et d'éducation à la santé.	3
	EE : Les professionnels évaluent les besoins de la personne accompagnée en matière de prévention en santé.	3
	EE : Les professionnels évaluent les besoins de la personne accompagnée en matière d'éducation à la santé.	3

Critère 1.14.2	<p><i>Eléments de preuve :</i> BIPM onglet santé : demande sur les besoins en prévention. Dossier usager - Courriers CPAM scannés dans suivi santé -</p> <hr/> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> Ce n'est pas la mission du service. Cependant, des éléments peuvent être identifiés sur le sujet: Certains conseils peuvent être donnés mais pas de programme. Transmission de document sur les dépistage si la sécurité sociale envoie le document. Lien avec le CCAS et Dossier MDPH (SAMSAH) Difficulté à orienter la personnes vers de vrais interlocuteurs Ce n'est pas la mission du service. Ce n'est pas la mission du service. Ce n'est pas la mission du service. Les professionnels vont orienter vers des ressources en matière de prévention et d'éducation à la santé. Ils vont relayer les campagnes de prévention.</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. 4</p> <p>EE : Les professionnels mettent en œuvre un programme de prévention et d'éducation à la santé adapté à la personne accompagnée. 4</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> DIPM Liste des partenaires et présentation des activités Dossier de la personne - onglet santé</p> <hr/> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> Non pas de programme de prévention et d'éducation à la santé mais les professionnels peuvent orienter selon les besoins identifiés vers des partenaires. Ce n'est pas la mission du service. Ce n'est pas la mission du service.</p>
Critère 1.14.4	<p>Les professionnels facilitent la compréhension des messages de prévention et d'éducation à la santé de la personne accompagnée. 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> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i> Transmission de document sur les dépistage si la sécurité sociale envoie le document. Transmission des courriers adressés à la personne Dossier de la personne - onglet santé</p> <hr/> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> Ce n'est pas la mission du service. Ce n'est pas la mission du service.</p>
	<p>Les professionnels organisent l'accompagnement et/ou accompagnent la personne lors des dépistages et des soins de prévention. 4</p>

Critère 1.14.5	EE : Les professionnels organisent l'accompagnement de la personne lors des dépistages et des soins de prévention.	4
	EE : Les professionnels accompagnent la personne lors des dépistages et des soins de prévention.	N.C
<hr/>		
<i>Eléments de preuve :</i>		
DIPM		
Convocation, dépistage		
DIPM		
Emails		
-		
<hr/>		
<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i>		
Les professionnels organisent l'accompagnement de la personne lorsqu'ils ont l'information et/ou la demande la personne mais pas l'accompagnement lui-même.		
Ce n'est pas la mission du service.		
Ce n'est pas la mission du service.		
Ce n'est pas la mission du service. Il relaye la campagne de dépistage.		
Pas la mission du service.		
Eventuellement organisation de l'accompagnement.		
Critère 1.14.6	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à l'éducation à la santé.	4
	EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à l'éducation à la santé.	4
<hr/>		
<i>Eléments de preuve :</i>		
Formation initiale		
Citoyenneté		
<hr/>		
<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i>		
Non pas de formation. La sensibilisation est à la marge car ce sont des actes strictement personnels.		
Ce n'est pas la mission du service.		
Ce n'est pas la mission du service.		
Non ce n'est pas notre rôle et nous n'avons pas l'expertise.		
Objectif 1.15	La personne est actrice de ses choix sur son accompagnement en santé, la stratégie thérapeutique et les soins qui lui sont proposés.	3,67
Critère 1.15.5	Les professionnels identifient et/ou évaluent régulièrement les besoins en santé de la personne accompagnée.	3
	EE : Les professionnels identifient et/ou évaluent les besoins spécifiques en santé de la personne accompagnée.	3
	EE : Les professionnels réévaluent les besoins en santé de la personne accompagnée dès que nécessaire et au minimum une fois par an.	3
<hr/>		
<i>Eléments de preuve :</i>		
Devis des mutuelles		
DIPM		
Ce n'est pas la mission du service.		
Dossier de l'utilisateur		
<hr/>		
<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i>		

	<p>Ce n'est pas la mission du service. Cependant, en partie avec les devis/contrats de mutuelles dont la saisie est assurée par les assistantes du service.</p> <p>Ce n'est pas la mission du service.</p> <p>Ce n'est pas la mission du service.</p> <p>non ce n'est pas notre rôle et nous n'avons pas l'expertise.</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> <p>EE : Les professionnels repèrent de manière précoce les risques en santé pour la personne accompagnée.</p> <p>EE : Les professionnels alertent les personnes-ressources en cas de risque en santé pour la personne accompagnée.</p>	<p>4</p> <p>N.C</p> <p>4</p>
	<p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Ce n'est pas la mission du service.</p> <p>Dossier de l'utilisateur</p> <hr/> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i></p> <p>Ce n'est pas la mission du service. Cependant, il peut y avoir un repérage mais il n'y a pas d'outil de repérage dédié.</p> <p>Oui les professionnels selon les cas peuvent alerter la famille, les services d'aide à domicile, le CMP, les médecins, les pompiers</p> <p>Ce n'est pas la mission du service.</p> <p>Ce n'est pas la mission du service.</p> <p>Ce n'est pas dans nos missions. On s'assure que la personne a un médecin traitant.</p> <p>La fréquence des entretiens ne permet pas d'indiquer que le service intervient précocément.</p> <p>Orientation vers la personne-ressource.</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> <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> <p>EE : Les professionnels mobilisent ces experts et partenaires du territoire nécessaires à l'accompagnement de la personne.</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>
	<p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Liste des partenaires</p> <p>Liste des partenaires</p> <p>CR réunion de coordination</p> <p>Emails</p> <p>Liste des partenaires</p> <p>CR réunion de coordination</p> <p>Emails</p> <p>Réseau de partenaires</p> <p>Réunions partenariales du GVSLL, CLSM, etc.</p> <p>Personnes ressources de la personne: médecin traitant, IDE, etc.</p> <p>Liste de partenaires par site</p> <p>Partenariat avec les CLSM pour chaque site (en cours pour Gerland)</p> <p>CMP</p>	
Objectif 1.16	La personne accompagnée bénéficie d'une prise en charge de ses douleurs.	3,75

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. 4</p> <p>EE : La personne exprime ses douleurs tout au long de son accompagnement. 3</p> <p>EE : La personne accompagnée estime que ses douleurs sont prises en compte. 4</p> <hr/> <p><i>Éléments justificatifs si cotation « NC » :</i></p> <p>La prise en charge de ses douleurs ne fait pas partie de la mission du service.</p>
Critère 1.16.2	<p>Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement et tracent les douleurs de la personne accompagnée selon des modalités adaptées. 4</p> <p>EE : Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement les douleurs de la personne accompagnée. N.C</p> <p>EE : Les professionnels connaissent les manifestations habituelles d'expression des douleurs de la personne accompagnée. 3</p> <p>EE : Les professionnels utilisent des moyens et outils adaptés pour évaluer ces douleurs. N.C</p> <p>EE : Les professionnels assurent la traçabilité de ces repérages et/ou évaluations dans le dossier de la personne accompagnée. 4</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>Ce n'est pas la mission du service.</p> <p>Dossier de l'utilisateur</p> <p>Tout élément est consigné dans le dossier de l'utilisateur</p> <hr/> <p><i>Éléments justificatifs si cotation « NC » :</i></p> <p>Ce n'est pas la mission du service. Cependant, il peut y avoir un repérage.</p> <p>Les professionnels selon les cas peuvent alerter la famille, les services d'aide à domicile, le CMP, les médecins, etc.</p> <p>Ce n'est pas la mission du service.</p> <p>Ce n'est pas la mission du service.</p> <p>Ce n'est pas dans nos missions. On s'assure que la personne a un médecin traitant.</p> <p>Ce n'est pas notre cœur de métier. Orientation vers un professionnel de santé.</p>
Critère 1.16.3	<p>Les professionnels recueillent, auprès de l'entourage, des informations sur les manifestations habituelles des douleurs chez la personne accompagnée. 3</p> <p>EE : Les professionnels sollicitent l'entourage pour faciliter le repérage des douleurs de la personne accompagnée. N.C</p> <p>EE : Les professionnels prennent en compte les alertes de l'entourage pour élaborer le projet de prise en charge des douleurs de la personne accompagnée. 3</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>Dossier de l'utilisateur</p> <hr/> <p><i>Éléments justificatifs si cotation « NC » :</i></p> <p>Ce n'est pas la mission du service. Cependant, il peut y avoir un repérage.</p> <p>Les professionnels selon les cas peuvent alerter la famille, les services d'aide à domicile, le CMP, les médecins, etc.</p> <p>Ce n'est pas la mission du service.</p> <p>Ce n'est pas la mission du service.</p> <p>Ce n'est pas dans nos missions. On s'assure que la personne a un médecin traitant.</p> <p>Ce n'est pas le cœur de métier. Les professionnels n'ont pas l'expertise requise.</p> <p>Ils passent le relais.</p>

	<p>Les professionnels alertent et/ou mobilisent tous les moyens nécessaires pour soulager la douleur de la personne accompagnée. 4</p> <p>EE : Les professionnels alertent les personnes-ressources lorsque la personne accompagnée fait part d'une douleur. 4</p> <p>EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour soulager la douleur de la personne accompagnée. 4</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i> DIPM Liste des partenaires Dossier de l'utilisateur Liste des partenaires Dossier de l'utilisateur</p> <hr/> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> Les professionnels selon les cas peuvent alerter la famille, les services d'aide à domicile, le CMP, les médecins, etc. Ce n'est pas la mission du service.</p>	
Thématique	Continuité et fluidité des parcours	4
Objectif 1.17	La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant la continuité et la fluidité de son parcours.	4
Critère 1.17.1	<p>La personne est accompagnée pour prévenir les situations de transition ou de rupture dans son parcours. 4</p> <p>EE : La personne est accompagnée pour prévenir les situations de transition ou de rupture dans son parcours. 4</p> <hr/> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> Prématuré au regard de la mise en œuvre récente de la mesure</p>	
Critère 1.17.2	<p>Les professionnels accompagnent la personne et mobilisent les partenariats nécessaires en cas de situation de rupture concernant son parcours. 4</p> <p>EE : Les professionnels savent identifier les situations de rupture concernant le parcours de la personne accompagnée. 4</p> <p>EE : Les professionnels accompagnent la personne en cas de situation de rupture dans son parcours. 4</p> <p>EE : Les professionnels connaissent et mobilisent les partenaires pour apporter une aide à la personne accompagnée en cas de situation de rupture dans son parcours. 4</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i> Courrier au juge des tutelles Courrier au juge des tutelles DIPM Liste des partenaires Courrier au juge des tutelles DIPM Liste des partenaires Liste des partenaires Grille d'évaluation destinée aux personnels soignants pour la prise en charge des MP (2 cas: urgence vitale - refus de soins) Dossier de l'utilisateur</p>	

	Les professionnels apportent leur(s) expertise(s) en soutien d'autres intervenants dans l'accompagnement de la personne.	4
	EE : Les professionnels connaissent les intervenants impliqués dans l'accompagnement de la personne.	4
	EE : Les professionnels apportent leur(s) expertise(s) en soutien aux autres intervenants pour assurer la continuité et la fluidité du parcours de la personne accompagnée.	4
Critère 1.17.3	<i>Eléments de preuve :</i> Dossier de l'utilisateur DIPM Liste des partenaires Dossier de l'utilisateur DIPM Documents spécialisés de sensibilisation aux droits de la personnes à destination des partenaires Dossier de l'utilisateur DIPM Documents spécialisés de sensibilisation aux droits de la personnes à destination des partenaires DIPM Dossier de l'utilisateur	
	Les professionnels participent aux réunions de coordinations (médico-psycho-sociales) nécessaires à l'accompagnement de la personne.	4
	EE : Les professionnels ont identifié les différents réseaux de coordination globale (médico-psycho-sociales), adaptés à l'accompagnement de la personne.	4
	EE : Les professionnels participent aux réunions de coordination interdisciplinaires nécessaires à la continuité et à la fluidité de l'accompagnement de la personne.	4
Critère 1.17.4	<i>Eléments de preuve :</i> CR réunion CR réunion de synthèse Liste des partenaires CR réunion CR réunion de synthèse Liste des partenaires CR réunion CR réunion de synthèse Dossier de l'utilisateur - ex Synthèse avec le GVSL Dossier de l'utilisateur CR réunion de synthèse	
Chapitre 2	Les professionnels	3,95
Thématique	Bienveillance et éthique	3,75
Objectif 2.1	Les professionnels contribuent aux questionnements éthiques.	3,75

Critère 2.1.1	<p>Les professionnels identifient en équipe les questionnements éthiques propres à la personne accompagnée. 4</p> <p>EE : Les professionnels identifient les questionnements éthiques à partir de situations vécues dans l'accompagnement de la personne. 4</p> <p>EE : Les professionnels partagent en équipe les questionnements éthiques identifiés. 4</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i> Documents relatifs à la formation/sensibilisation des professionnels (formation, ressources pédagogiques) 22_Formation à l'éthique 2018 Analyse de la pratique Supervision Cr réunions d'équipe</p>
Critère 2.1.2	<p>Les professionnels associent la personne et son entourage, aux questionnements éthiques, liés à son accompagnement. 4</p> <p>EE : Les professionnels associent la personne et son entourage aux réflexions éthiques liées à son accompagnement. 4</p> <p>EE : Les professionnels profitent de ces moments de partage pour réinterroger leurs pratiques. 4</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i> Réunion éthique sur un cas particulier avec d'autres association. En réunion d'équipe. Faire appel au service juridique. Pas d'instance spécifique sur le questionnement éthique mais infuse toutes les instances de réflexion et d'action des professionnels. Des moments informels jusqu'à l'analyse de la pratique en passant par les réunion d'équipe.</p>
Critère 2.1.3	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au questionnement éthique. 4</p> <p>EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au questionnement éthique. 4</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i> CR de copil risque Analyse de la pratique</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. 3</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. 3</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i> 22_Formation à l'éthique 2018 Analyse de la pratique CR réunion de supervision DIPM</p>
Thématique	Droits de la personne accompagnée 4
Objectif 2.2	Les professionnels favorisent l'exercice des droits fondamentaux et des libertés individuelles de la personne accompagnée. 4

Critère 2.2.2 (Impératif)	<p>Les professionnels respectent la dignité et l'intégrité de la personne accompagnée. 4</p> <p>EE : Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la dignité et de l'intégrité. 4</p> <p>EE : Les professionnels partagent entre eux ces pratiques. 4</p> <p>EE : Les professionnels mettent en œuvre ces bonnes pratiques. 4</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>Réunions d'équipes</p> <p>Réunions institutionnelles</p> <p>Support d'animation des groupes d'expression sur les mesures de protection - sur chaque site (juin 2023)</p> <p>Plaquette illustrée sur les droits des personne</p>
Critère 2.2.3 (Impératif)	<p>Les professionnels respectent la vie privée et l'intimité de la personne accompagnée. 4</p> <p>EE : Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la vie privée et de l'intimité de la personne accompagnée. 4</p> <p>EE : Les professionnels partagent entre eux ces pratiques. 4</p> <p>EE : Les professionnels mettent en œuvre ces pratiques. 4</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>Formation initiale</p> <p>Appropriation des RBPP</p> <p>Charte des droits et liberté de la personne protégée affichée</p> <p>Plaquette illustrée sur les droits des personnes - respect du domicile privé, liberté des relations personnelles, etc.</p>
Critère 2.2.4 (Impératif)	<p>Les professionnels respectent la liberté d'opinion, les croyances et la vie spirituelle de la personne accompagnée. 4</p> <p>EE : Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la liberté d'opinion, des croyances et de la vie spirituelle de la personne accompagnée. 4</p> <p>EE : Les professionnels partagent entre eux ces pratiques. 4</p> <p>EE : Les professionnels mettent en œuvre ces pratiques. 4</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>Charte des droits et liberté de la personne protégée affichée dans les 3 services</p> <p>Plaquette illustrée sur les droits des personnes</p>
Critère 2.2.5 (Impératif)	<p>Les professionnels respectent le droit à l'image de la personne accompagnée. 4</p> <p>EE : Les professionnels recueillent le choix de la personne accompagnée sur son droit à l'image. 4</p> <p>EE : Les professionnels respectent le choix exprimé par la personne accompagnée sur son droit à l'image. 4</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>Formulaire utilisé dans le cadre de la préparation des 30 ans de l'AssTRA, sept 2023</p>

Critère 2.2.6 (Impératif)	<p>L'ESSMS favorise l'exercice des droits et libertés de la personne accompagnée. ★</p> <p>EE : L'ESSMS définit, avec les professionnels, les pratiques et les modalités de déploiement favorisant l'exercice des droits de la personne accompagnée. ★</p> <p>EE : L'ESSMS met à disposition des outils (ou autres leviers mobilisables) permettant la mise en œuvre de ces pratiques. ★</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>Projet de service</p> <p>Règlement de fonctionnement</p> <p>Charte des droits et liberté de la personne protégée affichée</p> <p>Livret d'accueil précise les limites</p> <p>Mise en œuvre du dispositif pouvoir d'agir</p>
Critère 2.2.7 (Impératif)	<p>L'ESSMS garantit la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée. 4</p> <p>EE : L'ESSMS définit l'organisation et les pratiques qui garantissent la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée. ★</p> <p>EE : L'ESSMS met à disposition des moyens et des outils permettant la mise en œuvre de ces pratiques. ★</p> <p>EE : L'ESSMS forme / sensibilise les professionnels au respect des règles de confidentialité et de protection des informations et données relatives à la personne accompagnée. 4</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>Livret d'accueil: traitement des données et RGPD</p> <p>Formation RGPD des salariés - 2 h</p> <p>Registre des traitements</p> <p>Accès au logiciel UniT avec mot de passe</p> <p>Dossier papier des usagers sous clé</p>
Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée 4
Objectif 2.3	Les professionnels favorisent la participation sociale de la personne accompagnée. 4
Critère 2.3.1	<p>Les professionnels favorisent la préservation et le développement des relations sociales et affectives de la personne accompagnée. 4</p> <p>EE : Les professionnels favorisent la préservation des relations sociales et affectives de la personne accompagnée. 4</p> <p>EE : Les professionnels favorisent le développement des relations sociales et affectives de la personne accompagnée. 4</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>Dossier de l'utilisateur</p> <p>Présentation aux équipes en 2023 du dispositif "culture pour tous", gratuit en Rhone Alpes</p> <p>Liste de partenaires par site</p>
Critère 2.3.2	<p>Les professionnels soutiennent et/ou orientent la personne accompagnée pour accéder aux services et dispositifs de droit commun. 4</p> <p>EE : Les professionnels identifient les besoins d'aide ou d'accompagnement de la personne, pour accéder aux services et dispositifs de droit commun. 4</p> <p>EE : Les professionnels soutiennent et/ou orientent la personne accompagnée dans leurs démarches. 4</p>

	<i>Eléments de preuve :</i> Présentation aux équipes en 2023 du dispositif "culture pour tous", gratuit en Rhone Alpes Liste de partenaires par site	
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	4
Objectif 2.4	Les professionnels adaptent avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques auxquels elle est confrontée.	4
Critère 2.4.2	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés aux addictions et conduites à risques auxquels la personne est confrontée.	4
	EE : Les professionnels évaluent les risques liés aux addictions et conduites à risques pour la personne accompagnée.	N.C
	EE : Les professionnels coconstruisent en équipe et avec la personne, son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés.	4
	EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> DIPM	
	<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> Les professionnels n'ont pas la mission d'évaluer les risques liés aux addictions et conduites à risques pour la personne accompagnée. Cependant, les professionnels sont confrontés aux addictions et peuvent identifier parfois les situations de risque: soit la personne va solliciter le mandataire pour plus d'argent, soit les acteurs partenaires sont déjà en accompagnement. Dialogue et conseil plutôt que mission première du des professionnels. Réorientation vers des partenaires.	
Critère 2.4.3	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.	N.C
	EE : Les professionnels coconstruisent, en équipe et avec la personne, son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés.	4
	EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> DIPM	
	<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> Le risque de chute ne fait pas partie des risques identifiables par le mandataire, pour lequel une stratégie, des procédures, des formations, des indicateurs devraient être mise en place. Cependant, si le risque est identifié par les professionnels, une action de conseil, d'orientation vers des partenaires pourra être mise en oeuvre. Cette identification et cette actions seront précisées dans le DIPM.	
	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de dénutrition, malnutrition et/ou des troubles de la déglutition auxquels la personne est confrontée.	4
	EE : Les professionnels évaluent les risques de dénutrition, de malnutrition et/ou de troubles de la déglutition pour la personne accompagnée.	N.C
	EE : Les professionnels coconstruisent en équipe et avec la personne son projet	

Critère 2.4.4	d'accompagnement au regard des risques identifiés.	4
	EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques.	4
<hr/>		
<i>Éléments de preuve :</i>		
DIPM		
<hr/>		
<i>Éléments justificatifs si cotation « NC » :</i>		
Le risque de dénutrition ne fait pas partie des risques identifiables par le mandataire, pour lequel une stratégie, des procédures, des formations, des indicateurs devraient être mise en place. Cependant, si le risque est identifié par les professionnels, une action de conseil, d'orientation vers des partenaires pourra être mise en oeuvre. Cette identification et cette actions seront précisées dans le DIPM.		
Critère 2.4.5	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés à la sexualité auxquels la personne est confrontée.	4
	EE : Les professionnels évaluent les risques liés à la sexualité pour la personne accompagnée.	N.C
	EE : Les professionnels coconstruisent en équipe et avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés.	4
	EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques.	4
	<hr/>	
<i>Éléments de preuve :</i>		
DIPM		
<hr/>		
<i>Éléments justificatifs si cotation « NC » :</i>		
Le risque liés à la sexualité ne fait pas partie des risques identifiables par le mandataire, pour lequel une stratégie, des procédures, des formations, des indicateurs devraient être mise en place. Cependant, si le risque est identifié par les professionnels, une action de conseil, d'orientation vers des partenaires pourra être mise en oeuvre. Cette identification et cette actions seront précisées dans le DIPM.		
Critère 2.4.6	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de harcèlement ou d'abus de faiblesse auxquels la personne est confrontée.	4
	EE : Les professionnels évaluent les risques de harcèlement ou d'abus de faiblesse pour la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels coconstruisent en équipe et avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés.	4
	EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques.	4
	<hr/>	
<i>Éléments de preuve :</i>		
Mesure de protection		
DIPM		
Critère 2.4.6	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de radicalisation et/ou de prosélytisme auxquels la personne est confrontée.	4
	EE : Les professionnels évaluent les risques de radicalisation et/ou de prosélytisme pour la personne accompagnée.	N.C
	EE : Les professionnels coconstruisent en équipe et avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés.	4
	EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en	

Critère 2.4.7	<p>œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques.</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i> DIPM</p> <hr/> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> Le risque liés à l'exposition de la radicalisation ne fait pas partie des risques identifiables par le mandataire, pour lequel une stratégie, des procédures, des formations, des indicateurs devraient être mise en place. Cependant, si le risque est identifié par les professionnels, une action de conseil, d'orientation vers des partenaires pourra être mise en oeuvre. Cette identification et cette actions seront précisées dans le DIPM.</p>	N.C
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	4
Objectif 2.5	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement pour favoriser l'autonomie de la personne.	4
Critère 2.5.1	<p>Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le suivi de son parcours scolaire, en étroite collaboration avec les établissements scolaires.</p> <p>EE : Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le suivi de son parcours scolaire.</p> <p>EE : Les professionnels travaillent en étroite collaboration avec les établissements scolaires.</p> <hr/> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> Service accompagnant des majeurs</p>	<p>N.C</p> <p>N.C</p> <p>N.C</p>
Critère 2.5.2	<p>Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le suivi de son parcours professionnel en lien avec les partenaires.</p> <p>EE : Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le suivi de son parcours professionnel.</p> <p>EE : Les professionnels travaillent en lien avec les partenaires.</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i> Partenariat acteur de l'insertion professionnelle Projet personnalisé</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>
Critère 2.5.3	<p>Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le développement de ses compétences, la stimulation, le maintien et la valorisation de ses acquis/acquisitions (capacités, compétences).</p> <p>EE : Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le développement de ses compétences.</p> <p>EE : Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne par la stimulation, le maintien et la valorisation de ses acquis/acquisitions (capacités, compétences).</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i> DIPM Dossier de la personne</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>
Thématique	Accompagnement à la santé	4
Objectif 2.6	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement en santé mentale de la personne.	4

Critère 2.6.1	Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement et tracent les besoins d'accompagnement en santé mentale de la personne, selon des modalités adaptées.	N.C
	EE : Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement les besoins d'accompagnement en santé mentale de la personne.	N.C
	EE : Les professionnels utilisent des moyens et outils adaptés pour évaluer ces besoins d'accompagnement.	N.C
	EE : Les professionnels assurent la traçabilité de ces repérages et/ou évaluations dans le dossier de la personne accompagnée.	N.C
<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i>		
Le repérage en santé mentale ne fait pas partie des missions du mandataire, pour lequel une stratégie, des procédures, des formations, des recrutements, des indicateurs devraient être mise en place. Il n'y a pas de plateau technique en interne pour assurer une telle mission. Cependant, si un besoin est identifié par les professionnels, une action de conseil, d'orientation vers des partenaires pourra être mise en oeuvre. Cette identification et cette actions seront précisées dans le DIPM.		
Critère 2.6.3	Les professionnels alertent et/ou mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement en santé mentale de la personne.	4
	EE : Les professionnels alertent les personnes-ressources lorsqu'ils repèrent un besoin d'accompagnement en santé mentale.	4
	EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement.	4
<i>Eléments de preuve :</i>		
DIPM CR de réunion ed coordination SM		
Objectif 2.7	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement de fin de vie et du deuil de la personne.	4
Critère 2.7.3	Les professionnels échangent en équipe pour adapter l'accompagnement au deuil vécu par la personne.	4
	EE : Les professionnels repèrent les situations de deuil vécu par la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels échangent en équipe pour adapter l'accompagnement au deuil vécu par la personne.	4
	<i>Eléments de preuve :</i>	
Réunion d'équipe Analyse de la pratique CR de supervision		
Critère 2.7.4	Les professionnels mettent en œuvre l'accompagnement de la fin de vie et/ou du deuil de la personne.	4
	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.	4
	<i>Eléments de preuve :</i>	
DIPM		
Thématique	Continuité et fluidité des parcours	3,89

Objectif 2.8	Les professionnels favorisent la continuité de l'accompagnement dans l'ESSMS.	3,67
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>Eléments de preuve :</i> DIPM, Emails, téléphones, situation bancaire	
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>Eléments de preuve :</i> DIPM Lettre au procureur ou au juge		
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.	3
	EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au repérage, à la prévention, et à la gestion des risques de rupture de parcours de la personne accompagnée.	3
	<i>Eléments de preuve :</i> CR réunion d'équipe CR réunion de supervision	
Objectif 2.9	Les professionnels facilitent la fluidité du parcours de la personne accompagnée, en coordination avec les partenaires.	4
Critère 2.9.1	Les professionnels se coordonnent avec les partenaires du territoire impliqués dans le parcours de la personne accompagnée et partagent les informations nécessaires.	4
	EE : Les professionnels connaissent les partenaires du territoire impliqués dans le parcours de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels se coordonnent avec eux.	4
	EE : Les professionnels partagent avec eux les informations nécessaires à l'accompagnement de la personne.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> DIPM Dossier l'utilisateur CR réunion d'équipe Echanges par email avec les partenaires	

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> DIPM Email Téléphone	
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> CR Réunion de synthèse avec les partenaires DIPM Livret d'accueil (simplifié)	
Objectif 2.10	Les professionnels partagent entre eux les informations nécessaires à la continuité de l'accompagnement de la personne.	4
Critère 2.10.1	Les professionnels partagent entre eux les informations nécessaires à l'accompagnement de la personne.	4
	EE : Les professionnels ont accès aux informations nécessaires à l'accompagnement de la personne.	4
	EE : Les professionnels partagent entre eux ces informations dans des temps dédiés.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> CR Réunions d'équipe DIPM Logiciel métier	
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> Partie charte informatique intégrée au règlement de fonctionnement. Note à destination des salariés : usage des emails. Fiche technique RGPD données personnelles des personnes protégées. Registre des traitements.	
Chapitre 3	L'ESSMS	3,88

Thématique	Bienveillance et éthique	3,75
Objectif 3.1	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie en matière de bienveillance.	3,75
Critère 3.1.1	L'ESSMS définit sa stratégie en matière de bienveillance et en partage une définition commune avec l'ensemble des acteurs.	4
	EE : L'ESSMS définit sa stratégie en matière de bienveillance.	4
Critère 3.1.1	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
Critère 3.1.1	<i>Éléments de preuve :</i>	
	2_livret_accueil_gerland.doc 2_livret_accueil_grigny.doc 2_livret_accueil_rillieux.doc 2_livret_accueil_simplifie_gerland ad hoc.docx 2_livret_accueil_simplifie_gerland.docx 2_livret_accueil_simplifié_grigny.docx 2_livret_accueil_simplifié_rillieux.docx 4_projet_de_service_2018_2023.pdf Plan d'action d'amélioration continue de la qualité	
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
	EE : L'ESSMS définit l'organisation et les modalités de déploiement de sa démarche de bienveillance.	3
Critère 3.1.2	EE : L'ESSMS associe l'ensemble des acteurs au déploiement de cette démarche.	3
	EE : L'ESSMS met à disposition des moyens et des outils permettant son déploiement.	4
Critère 3.1.2	<i>Éléments de preuve :</i>	
	2_livret_accueil_gerland.doc 2_livret_accueil_grigny.doc 2_livret_accueil_rillieux.doc 2_livret_accueil_simplifie_gerland ad hoc.docx 2_livret_accueil_simplifie_gerland.docx 2_livret_accueil_simplifié_grigny.docx 2_livret_accueil_simplifié_rillieux.docx 4_projet_de_service_2018_2023.pdf	
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
Critère 3.1.3	<i>Éléments de preuve :</i>	
	2_livret_accueil_gerland.doc 2_livret_accueil_grigny.doc 2_livret_accueil_rillieux.doc 2_livret_accueil_simplifie_gerland ad hoc.docx 2_livret_accueil_simplifie_gerland.docx 2_livret_accueil_simplifié_grigny.docx 2_livret_accueil_simplifié_rillieux.docx	

	4_projet_de_service_2018_2023.pdf	
Critère 3.1.4	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la bientraitance.	4
	EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la bientraitance.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Analyse de la pratique CR réunion d'équipe Supervision	
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	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
	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
	EE : L'ESSMS connaît les ressources mobilisables pour aider les personnes accompagnées dans leurs démarches.	4
	EE : L'ESSMS oriente ou accompagne les personnes dans leurs démarches.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> DIPM et Budget Liste des partenaires du territoire CR de réunion de synthèse, visite sur site. Projet Développement du pouvoir d'agir	
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	4
Objectif 3.4	L'ESSMS coconstruit sa stratégie d'accompagnement et son inscription dans le territoire, dans une approche inclusive.	4
Critère 3.4.1	L'ESSMS met en œuvre une approche inclusive des accompagnements proposés.	4
	EE : L'ESSMS s'engage dans une approche inclusive des accompagnements proposés.	4
	EE : L'ESSMS s'organise pour favoriser la mise en œuvre de cette approche inclusive.	4
	EE : L'ESSMS partage sa stratégie d'accompagnement dans une approche inclusive avec l'ensemble des parties prenantes.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> DIPM liste des partenaires 2_livret_accueil_gerland.doc 2_livret_accueil_grigny.doc 2_livret_accueil_rillieux.doc 2_livret_accueil_simplifie_gerland ad hoc.docx	

	<p>2_livret_accueil_simplifie_gerland.docx 2_livret_accueil_simplifie_grigny.docx 2_livret_accueil_simplifie_rillieux.docx 4_projet_de_service_2018_2023.pdf Rapport d'activité 2022</p>	
Critère 3.4.2	<p>L'ESSMS s'inscrit dans des partenariats pour enrichir son offre d'accompagnement au bénéfice des personnes.</p>	4
	<p>EE : L'ESSMS identifie les ressources du territoire et leur capacité à intervenir au bénéfice de l'accompagnement.</p>	4
	<p>EE : L'ESSMS mobilise les partenaires lui permettant d'enrichir son offre d'accompagnement.</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i> Liste des partenaires</p>	4
Critère 3.4.3	<p>L'ESSMS s'inscrit dans des projets communs avec les partenaires du territoire pour renforcer l'offre d'accompagnement.</p>	4
	<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>	4
	<p><i>Éléments de preuve :</i> Convention UTRA Convention Case manager avec les membres de l'UTRA</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>	4
	<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> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i> Projet Développement du Pouvoir d'Agir, Projet inclusion numérique</p>	4
Critère 3.4.5	<p>L'ESSMS développe des actions d'ouverture à et sur son environnement pour favoriser les interactions et partenariats.</p>	4
	<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>	4
	<p>EE : L'ESSMS participe à des événements sur son territoire.</p>	4
	<p>EE : L'ESSMS organise des événements ouverts à son environnement pour favoriser les interactions et partenariats.</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i> Site internet, Photos des portes ouvertes sur le site internet. Rapports d'activité Colloques</p>	4
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	4
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.	4

Critère 3.5.1	L'ESSMS définit sa stratégie de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées et s'assure de sa mise en œuvre.	★
	EE : L'ESSMS définit sa stratégie de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées.?	★
	EE : L'ESSMS communique sur les modalités de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées.	★
	EE : L'ESSMS actualise sa stratégie autant que nécessaire.	★
<i>Eléments de preuve :</i>		
Axes forts: formations approfondies à la prise en main du nouveau logiciel, participation de certains au paramétrage		
GT logiciel métier avec référent sur chaque fonction et chaque site. Club utilisateurs. Recensement des questions auprès des collègues du site		
Pour un nouveau salarié, tutorat court de 2 jours avec ses collègues.		
Axe de progrès: avoir un tutorat plus approfondi, formation plus structurée aux logiciels métiers.		
Critère 3.5.2	Les professionnels mettent en œuvre les actions de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées.	★
	EE : Les professionnels savent identifier les situations de risque de perte d'autonomie et d'isolement des personnes accompagnées.	★
	EE : Les professionnels mobilisent les moyens nécessaires mis à leur disposition.	★
<i>Eléments de preuve :</i>		
Projet de service - principes d'intervention		
Action pouvoir d'agir (DPA)		
Critère 3.5.3	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la préservation de l'autonomie et à la prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées.	4
	EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la préservation de l'autonomie et à la prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées.	4
	<i>Eléments de preuve :</i>	
Formation au pouvoir d'agir en intra		
Formation en inter en 2022 pour une professionnelle		
Thématique	Accompagnement à la santé	3,75
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.	N.C
	EE : Les professionnels alertent les personnes-ressources en cas de risque identifié.	4
	<i>Eléments de preuve :</i>	
DUERP		
<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i>		
La surveillance de la non-observance de la prise de médicament ne fait pas partie de la mission		

	du service. Néanmoins des précautions peuvent être prise et/ou des alertes peuvent lancées en cas de risque.	
Objectif 3.7	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux.?	3,5
Critère 3.7.1	L'ESSMS définit sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux et s'assure de sa mise en œuvre.	4
	EE : L'ESSMS définit sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux.?	4
	EE : L'ESSMS communique sur les règles d'hygiène et de prévention du risque infectieux.	4
	EE : L'ESSMS évalue régulièrement le respect des règles d'hygiène et de prévention du risque infectieux.	4
	EE : L'ESSMS actualise sa stratégie autant que nécessaire.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> DUERP CR réunion d'équipe	
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> DUERP CR réunion d'équipe Emails	
Critère 3.7.3	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à la maîtrise du risque infectieux.	N.C
	EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à la maîtrise du risque infectieux.	N.C
	<i>Eléments de preuve :</i> DUERP	
	<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> Etant donné qu'il n'y a pas d'hébergement ni d'accueil de jour, qu'il n'y a pas de soins prodigués aux personnes accompagnées, la stratégie de maîtrise du risque infectieux n'est pas développée et consignée au sein du Document d'analyse du risque infectieux (DARI). Cependant, ponctuellement la question du risque est traitée lorsque des situations de risque surviennent : exemples pour le COVID au contact des usagers ou lorsque le domicile d'une personne accompagnée a un risque infectieux, les visites sont annulées.	
Thématique	Politique ressources humaines	3,92
Objectif 3.8	L'ESSMS définit et déploie une politique ressources humaines au service de sa stratégie et de la qualité de l'accompagnement.	3,83
	L'ESSMS définit et déploie sa politique ressources humaines et met en œuvre une démarche de prévention des risques professionnels.	4

Critère 3.8.1	EE : L'ESSMS définit sa politique ressources humaines et met en place l'organisation nécessaire pour son déploiement.	3
	EE : L'ESSMS intègre la démarche de prévention des risques professionnels dans sa politique ressources humaines et la met en œuvre.	4
	EE : L'ESSMS assure l'information sur la protection du lanceur d'alerte.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Evaluation des risques professionnels en 2016 avec un conseiller de la médecine du travail DUERP à jour Plan d'actions suivi	
Critère 3.8.2	L'ESSMS met en œuvre un processus d'accueil et d'intégration des nouveaux professionnels et intervenants.	★
	EE : L'ESSMS dispose d'un processus d'accueil et d'intégration des nouveaux professionnels et intervenants.	★
	EE : L'ESSMS s'assure de sa mise en œuvre.	★
	<i>Eléments de preuve :</i> Procédure d'intégration Guide / check list pré-intégration et intégration Trame bilan de la période d'essai par fonction (assistante, resp site, etc.)	
Critère 3.8.3	L'ESSMS adapte sa gestion des emplois et des parcours professionnels aux évolutions du secteur et de sa stratégie.	3
	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).	3
	EE : L'ESSMS adapte cette GEPP aux évolutions du secteur et de sa stratégie.	3
<i>Eléments de preuve :</i> Veille active: UTRA, Union Territoriale Rhône Alpes PJM Réunions UTRA directeurs; chefs de service		
Critère 3.8.4	L'ESSMS met au service des accompagnements une équipe de professionnels formés et qualifiés.	4
	EE : L'ESSMS s'assure de la qualification des professionnels qu'il recrute.	4
	EE : L'ESSMS identifie les besoins en formation continue des professionnels au regard de sa stratégie et de l'évolution du secteur.	4
	EE : L'ESSMS met en œuvre son plan de formation.	4
<i>Eléments de preuve :</i> PDC Formation au CNC dans les 2 ans suivant le recrutement en CDI		
Critère 3.8.5	L'ESSMS définit des modalités de travail adaptées pour garantir la sécurité, la continuité et la qualité de l'accompagnement des personnes.	4
	EE : L'ESSMS définit les différentes modalités de travail adaptées au public accueilli.	4
	EE : L'ESSMS organise l'activité des professionnels pour garantir la sécurité, la continuité et la qualité des accompagnements des personnes.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Effectifs minimum définis par site pour la pose de congés Mails d'information du responsable de service à l'équipe, copie direction, pour préciser une	

	réorganisation suite à absence d'une journée.	
Critère 3.8.6	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux RBPP, procédures et références spécifiques à leur cadre d'intervention.	4
	EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux RBPP, procédures et références spécifiques à leur cadre d'intervention.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Abonnement ASH Newsletter de l'UTRA PJM Notes de la responsable qualité	
Objectif 3.9	L'ESSMS met en œuvre une politique de qualité de vie au travail.	4
Critère 3.9.1	L'ESSMS promeut une politique favorisant la qualité de vie au travail.	4
	EE : L'ESSMS définit une politique de Qualité de Vie au Travail (QVT).	3
	EE : L'ESSMS identifie les actions nécessaires à sa mise en œuvre.	4
	EE : L'ESSMS communique sur les actions menées.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Observation des bureaux Formulaire d'enquête QVCT auprès des salariés Enquête en cours de passation	
Critère 3.9.2	L'ESSMS favorise la qualité de l'environnement de travail des professionnels.	4
	EE : L'ESSMS définit sa stratégie pour favoriser la qualité de l'environnement de travail des professionnels.	4
	EE : L'ESSMS met en place des actions et aménagements pour favoriser la qualité de l'environnement de travail.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Observation: bureaux individuels pour les mandataires et cadres Possibilité de prendre les repas à l'extérieur	
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.	4
	EE : L'ESSMS organise des espaces de discussion et de partage pour les professionnels à fréquence régulière.	4
	EE : L'ESSMS organise des temps de soutien psychologique et/ou éthique pour les professionnels à fréquence régulière.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Supervision professionnelle par les chefs de service Analyse de la pratique professionnelle Analyse des événements indésirables et des plaintes	
Thématique	Démarche qualité et gestion des risques	3,74
Objectif 3.10	L'ESSMS définit et déploie sa démarche d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques.	4
	L'ESSMS définit sa politique qualité et gestion des risques.	★
	EE : L'ESSMS définit sa politique d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques au regard notamment des RBPP, références et procédures spécifiques à leur	★

Critère 3.10.1	<p>cadre d'intervention.</p> <p>EE : L'ESSMS s'inscrit dans des partenariats pouvant lui apporter une expertise et/ou un appui dans sa démarche. ★</p> <p>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. ★</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Professionnel identifié, fiche de poste</p> <p>Projet de service</p> <p>Bilan social annuel (financeur et assemblée générale)</p> <p>Partenariat UTRA PJM</p>	
Critère 3.10.2	<p>L'ESSMS met en œuvre sa démarche qualité et gestion des risques. 4</p> <p>EE : L'ESSMS met en place une organisation pour assurer le pilotage de sa démarche qualité et gestion des risques. ★</p> <p>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</p> <p>EE : L'ESSMS révisé sa démarche autant que nécessaire. 4</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>COFIL gestion des risques</p> <p>Procédures</p> <p>Plan d'amélioration continue pluriannuelle, bilan, réajustements</p> <p>Tableau de suivi des indicateurs</p> <p>CR réunions d'équipe</p> <p>Mails d'information</p> <p>Recueil de la satisfaction des personnes</p>	
Objectif 3.11	L'ESSMS définit et déploie son plan de prévention des risques de maltraitance et de violence.	3,67
Critère 3.11.1 (Impératif)	<p>L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées. 4</p> <p>EE : L'ESSMS identifie avec les professionnels les situations à risque pouvant générer des actes de maltraitance et de violence. 4</p> <p>EE : L'ESSMS définit un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et violence au regard des risques identifiés. 4</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Procédure de signalement maltraitance</p> <p>Fiche de signalement</p>	
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. 4</p> <p>EE : L'ESSMS analyse les signalements de maltraitance et de violence. 4</p> <p>EE : L'ESSMS met en place des actions correctives. 4</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Analyse des signalements en COFIL gestion des risques</p> <p>CR COFIL gestion des risques</p>	

	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la détection et au signalement de faits de maltraitance et de violence.	3
Critère 3.11.3	EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la détection et au signalement de faits de maltraitance et de violence.	3
	<i>Eléments de preuve :</i> Procédure	
Objectif 3.12	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.	3,67
	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
Critère 3.12.1 (Impératif)	EE : L'ESSMS organise le traitement des plaintes et des réclamations.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Procédure de traitement des plaintes et réclamations Tableau de suivi des plaintes	
	L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes.	3
	EE : L'ESSMS communique sur le traitement des réclamations et des plaintes auprès des parties prenantes.	3
Critère 3.12.2 (Impératif)	EE : L'ESSMS assure un retour à la personne à l'origine de la réclamation ou de la plainte.	3
	<i>Eléments de preuve :</i> Communication à la personne protégée - Dossier de l'utilisateur	
	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
Critère 3.12.3 (Impératif)	EE : Les professionnels mettent en place des actions correctives.	★
	<i>Eléments de preuve :</i> Fiche de gestion des risques Dans le dossier de la personne et suivi par le responsable de site	
Objectif 3.13	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des événements indésirables.	3,75
	L'ESSMS organise le recueil et le traitement des événements indésirables.	★
	EE : L'ESSMS organise le recueil des événements indésirables.	★
	EE : L'ESSMS organise le traitement des événements indésirables.	★
Critère 3.13.1 (Impératif)	<i>Eléments de preuve :</i> Procédure de déclaration des EI Fiche de recueil des EI Tableau de suivi des EI COFIL gestion des risques	
	L'ESSMS communique sur le traitement des événements indésirables auprès des parties prenantes.	3
	EE : L'ESSMS communique sur les événements indésirables et leur traitement auprès des parties prenantes.	3
Critère 3.13.2 (Impératif)	EE : L'ESSMS signale les événements indésirables graves aux autorités.	3

	<i>Eléments de preuve :</i> CR COPIL gestion des risques	
Critère 3.13.3 (Impératif)	Les professionnels déclarent et analysent en équipe les événements indésirables et mettent en place des actions correctives.	4
	EE : Les professionnels déclarent les événements indésirables	4
	EE : Les professionnels les analysent en équipe.	4
	EE : Les professionnels mettent en place des actions correctives.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> FEI CR réunions équipe CR copil gestion des risques	
Critère 3.13.4	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion des événements indésirables.	4
	EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion des événements indésirables.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Réunions d'équipe Bilan en réunion institutionnelle Formation à la gestion du stress et l'agressivité	
Objectif 3.14	L'ESSMS est doté d'un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité.	4
Critère 3.14.1 (Impératif)	L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité et le réactualise régulièrement.	4
	EE : L'ESSMS définit avec les professionnels un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité.	4
	EE : L'ESSMS actualise ce plan autant que nécessaire.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Plan de gestion de crise pendant le COVID Plan de continuité de l'activité délestage Mail de la responsable de site avec le plan d'actions Prestataire informatique	
Critère 3.14.2 (Impératif)	L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne et en externe.	4
	EE : L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne.	4
	EE : L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en externe.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Mail d'information aux professionnels Communication à l'autorité de tarification	
Critère 3.14.3	Les professionnels participent aux exercices et aux retours d'expérience partagés, organisés par l'ESSMS.	4
	EE : Les professionnels participent aux exercices de simulation de tout ou partie du plan de gestion de crise.	4
	EE : Les professionnels participent aux retours d'expérience pour améliorer le dispositif.	4
	<i>Eléments de preuve :</i>	

	Plan de formation (2022) Formation incendie Formation secourisme en santé mentale Formation sauveteur secourisme au travail	
Critère 3.14.4	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion de crise.</p> <p>EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion de crise.</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i> Réunion équipe, mails de la direction Astreinte de service pendant le confinement COVID.</p>	<p>4</p> <p>4</p>
Objectif 3.15	L'ESSMS s'inscrit dans une dynamique d'innovation et d'évolution sociétale.	3,33
Critère 3.15.1	<p>L'ESSMS définit et met en oeuvre sa stratégie d'optimisation des achats et de développement durable.</p> <p>EE : L'ESSMS définit une politique de développement durable.</p> <p>EE : L'ESSMS met en place des actions d'optimisation des achats et de lutte contre le gaspillage.</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i> Observation du tri sélectif Dématérialisation des dossiers des usagers, des échanges avec les banques à chaque fois que possible Procédure effective de l'archivage des dossiers des usagers et destruction</p>	<p>4</p> <p>3</p> <p>4</p>
Critère 3.15.2	<p>L'ESSMS définit et déploie sa stratégie numérique.</p> <p>EE : L'ESSMS formalise une stratégie numérique.</p> <p>EE : L'ESSMS met en place des actions permettant le déploiement de cette stratégie.</p> <p>EE : L'ESSMS s'assure de la sécurisation des données et des accès.</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i> Orientations mises en oeuvre par le prestataire informatique</p>	<p>3</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>★</p>
Critère 3.15.3	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux outils numériques.</p> <p>EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au bon usage des outils numériques.</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i> Plan de développement des compétences: excel, fonctionnalités du nouveau logiciel métier, etc. Groupe de travail logiciels métiers</p>	<p>3</p> <p>3</p>

Focus sur les critères impératifs

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

		Cotation
Objectif 2.2	Les professionnels favorisent l'exercice des droits fondamentaux et des libertés individuelles de la personne accompagnée.	4
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> Axes forts: Collaboration avec le majeur protégé pour l'informer, le laisser s'exprimer, de pouvoir donner son accord, d'entendre les demandes et de tenter de les accompagner. Fréquence des rdv dans l'année. Possibilité de donner des directives anticipées. Action de sensibilisation et de plaider auprès des partenaires pour le respect des personnes. Le plan d'action qualité sera revu à partir des analyses du questionnaire de satisfaction. A la demande des personnes protégées, sujet travaillé en groupe d'expression. Echanges à partir d'un support sur ce qu'est la mesure de protection, ce que sont les droits et libertés de la personne, ce qu'est la personne de confiance, comment la choisir, etc.	
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> Axes forts: Les professionnels sont particulièrement attentifs au respect de la dignité et de la vie privée de la personne: ils n'utilisent pas de grille d'interrogatoire mais laisse la personne le choix de parler ou pas de sa situation et de sujets liés à sa santé ou son intimité. Exemple: si une personne ne veut pas de visite à domicile, c'est acté dans son dossier.	
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> Axes forts: les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la liberté	

	d'opinion, de croyance, de vie spirituelle du majeur protégé et les mettent en œuvre en adaptant le calendrier des rendez-vous, en faisant preuve de neutralité. Pas de jugement, du respect.	
Critère 2.2.5	Les professionnels respectent le droit à l'image de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels recueillent le choix de la personne accompagnée sur son droit à l'image.	4
	EE : Les professionnels respectent le choix exprimé par la personne accompagnée sur son droit à l'image.	4
	<i>Commentaire :</i> Axe fort: Attention très particulière à ce sujet par les professionnels. Recueil initial de l'accord de la personne, et co-signature du mandataire, à chaque manifestation et notamment pour les personnes en établissement sous réserve que les conditions d'utilisation de l'image soient précisément stipulées. Vigilance vis-à-vis de la famille surtout si la personne n'a pas le consentement.	
Critère 2.2.6	L'ESSMS favorise l'exercice des droits et libertés de la personne accompagnée.	★
	EE : L'ESSMS définit, avec les professionnels, les pratiques et les modalités de déploiement favorisant l'exercice des droits de la personne accompagnée.	★
	EE : L'ESSMS met à disposition des outils (ou autres leviers mobilisables) permettant la mise en œuvre de ces pratiques.	★
	<i>Commentaire :</i> L'ouverture des droits est une obligation dans la mission du mandataire. Devoir d'information. Documents mis à sa disposition pour l'exercice de ses droits, notamment en facile à lire. Les professionnels et l'ESMS font un travail de plaidoyer, d'explication et d'ajustement auprès partenaires. Un document (Info santé PP) rappelle aux partenaires notamment médicaux les droits de la personne en matière d'accès à la santé. Un document plus complet (procédure consentement aux soins). Information préalable pour prodiguer des soins aux personnes protégées renseigné par le service de soin. Signature par le mandataire selon si ces documents sont remplis. Autres docs existants : dons, hospitalisation sous contrainte) Groupe des usagers sur les droits. Au premier rdv, présentation des droits et devoirs à la personne. Règlement de fonctionnement. Quels personnes aller voir. Saisie du dispositif ISTF Grim, ATMP, UDAF, ASSTRA qui est une permanence télé et physique, rdv individuels et interventions collectives.	
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.	★
	EE : L'ESSMS met à disposition des moyens et des outils permettant la mise en œuvre de ces pratiques.	★
	EE : L'ESSMS forme / sensibilise les professionnels au respect des règles de confidentialité et de protection des informations et données relatives à la personne accompagnée.	4
	<i>Commentaire :</i> Axes forts: Les salles et les informations sont adaptées pour éviter de montrer les documents avec les noms des personnes. Chaque délégué mandataire à un dossier par personne, armoire fermée à clé. Le logiciel métier permet de bien gérer l'accès à l'information.	

	Les comptes rendus de gestion au juge et à la personne protégée par rdv avec la personne une fois par an. (Document expliqué et remis, expliqué et non remis, etc.). Registre des traitement, RGPD. Formation de tous les professionnels avec l'expert RGPD DPO.	
Objectif 3.11	L'ESSMS définit et déploie son plan de prévention des risques de maltraitance et de violence.	3,67
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> axes forts: procédure complète sur la prévention de la maltraitance définissant les termes, les références légales, la procédure à suivre selon la situation de la personne (à domicile, en établissement). En cours de révision à partir des travaux du comité de direction et de la commission technique des directeurs de l'UTRA. Objectif de finalisation: fin été 2023. Sont restés sur les signalements des faits pour les personnes à domicile; sont informés d'un signalement en établissement.	
Critère 3.11.2	L'ESSMS traite les signalements de faits de maltraitance et de violence, et met en place des actions correctives.	4
	EE : L'ESSMS analyse les signalements de maltraitance et de violence.	4
	EE : L'ESSMS met en place des actions correctives.	4
	<i>Commentaire :</i> Axes forts: les faits sont analysés rapidement. Les chefs de service ont une latitude d'actions. Ils font remonter toute information qui puisse engager la responsabilité de l'Association. Les situations de maltraitance sont remontées immédiatement. La directrice est en suivi quasi quotidien avec chaque responsable de site.	
Objectif 3.12	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.	3,67
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> Axes forts: Réponse au plaignant élaborée par le responsable de site avec le professionnel concernée. Suivi toutes les 4 semaines par la responsable qualité avec la responsable de site. Indicateur sur le nombre de jours de traitement. Axe de progrès: renforcer les démarches préventives après analyse qualitative.	

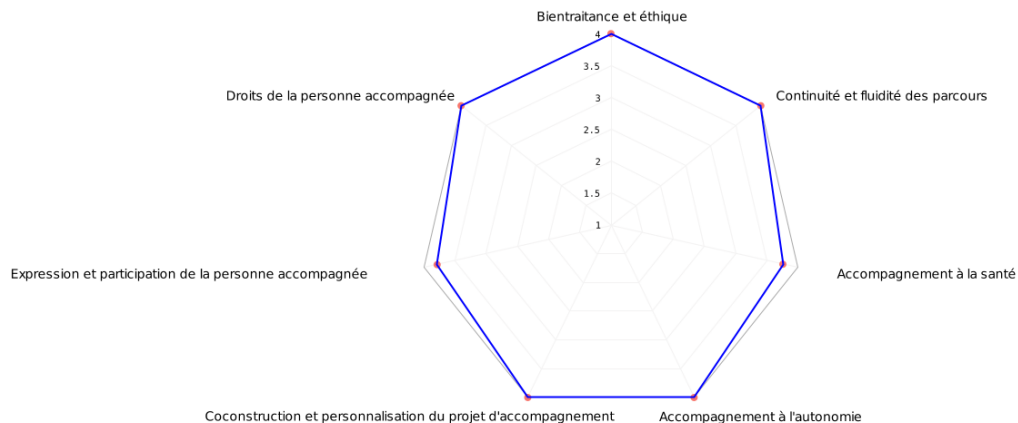
Critère 3.12.2	<p>L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes. 3</p> <p>EE : L'ESSMS communique sur le traitement des réclamations et des plaintes auprès des parties prenantes. 3</p> <p>EE : L'ESSMS assure un retour à la personne à l'origine de la réclamation ou de la plainte. 3</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Axes forts: communication systématique au plaignant par tout moyen adapté à sa situation (RV, écrit, etc.)</p> <p>Axe de progrès: analyse globale et communication en réunion institutionnelle.</p>
Critère 3.12.3	<p>Les professionnels analysent en équipe les plaintes et les réclamations et mettent en place des actions correctives. 4</p> <p>EE : Les professionnels analysent les plaintes et les réclamations en équipe. 4</p> <p>EE : Les professionnels mettent en place des actions correctives. ★</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Axes forts: COPIL gestion des risques pour analyser les situations complexes - Groupe composé d'assistantes et mandataires de chaque site, 1 standardiste, 1 représentant du CSE, responsable qualité, directrice. Toutes les 6 semaines.</p> <p>En réunion d'équipe, point sur les plaintes et réclamations; les mandataires apportent des situations préoccupantes.</p>
Objectif 3.13	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des événements indésirables. 3,75
Critère 3.13.1	<p>L'ESSMS organise le recueil et le traitement des événements indésirables. ★</p> <p>EE : L'ESSMS organise le recueil des événements indésirables. ★</p> <p>EE : L'ESSMS organise le traitement des événements indésirables. ★</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Axes forts: la procédure est connue, la FEI approprié. Historique du suivi depuis 2016.</p>
Critère 3.13.2	<p>L'ESSMS communique sur le traitement des événements indésirables auprès des parties prenantes. 3</p> <p>EE : L'ESSMS communique sur les événements indésirables et leur traitement auprès des parties prenantes. 3</p> <p>EE : L'ESSMS signale les événements indésirables graves aux autorités. 3</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Axes forts: CR du COPIL gestion des risques diffusé à tous, CR repris avec les professionnels du site concerné par l'évènement.</p> <p>Axe de progrès: analyse globale par nature d'évènement, etc., et communication</p>
Critère 3.13.3	<p>Les professionnels déclarent et analysent en équipe les événements indésirables et mettent en place des actions correctives. 4</p> <p>EE : Les professionnels déclarent les événements 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>Commentaire :</i></p> <p>Axes forts: procédures, FEI et traitement bien appropriés par les professionnels.</p> <p>Remarque: Question du seuil de tolérance de chacun pour faire une déclaration écrite, de la</p>

	<p>fréquence des faits. Parfois situations non déclarées par manque de temps.</p> <p>Les insultes, l'agressivité verbale sont souvent peu remontées. Elles sont mentionnées dans le dossier et indiqué aux autres professionnels.</p>	
Objectif 3.14	L'ESSMS est doté d'un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité.	4
Critère 3.14.1	L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité et le réactualise régulièrement.	4
	EE : L'ESSMS définit avec les professionnels un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité.	4
	EE : L'ESSMS actualise ce plan autant que nécessaire.	4
	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>Axes forts: PCA pour prévenir les risques d'approvisionnement électriques hivernaux a permis d'anticiper les risques de coupures d'alimentation électriques de portes, portails, etc. avec une des copropriétés.</p> <p>La continuité de service en l'absence de professionnels est anticipée.</p> <p>La continuité de service du système d'information est assurée par le prestataire informatique.</p> <p>Suivi continu et alerte de la direction si approprié.</p>	
Critère 3.14.2	L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne et en externe.	4
	EE : L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne.	4
	EE : L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en externe.	4

Cotation des chapitres par thématiques

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

Chapitre 1 - La personne



Axes forts

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

		Cotation
Thématique	Bienveillance et éthique	4
Objectif 1.1	La personne accompagnée s'exprime sur la bienveillance.	4
Critère 1.1.1	<p>La personne accompagnée exprime sa perception de la bienveillance.</p> <p><i>Commentaire :</i> Je n'ai rien à redire sur la qualité des professionnels. Je suis suivi par 1 mandataire. J'ai l'impression d'être bien respecté et les personnes sont à Je suis très bien traitée. La DMJPM est bienveillante et me respecte. J'arrive facilement à parler. Je communique par mail. A titre d'exemple récent, j'avais besoin de la mandataire pour parler d'une enquête de police, à la demande du commissariat. Je n'avais pas d'autres mesures avant celle-ci, hormis l'interdit bancaire. C'est à ma demande, via l'assistance sociale, que la mesure a été mise en place. Oui. Quand j'ai des besoins, j'appelle ma mandataire (ex: pour faire des achats). Elle écoute mes demandes.</p>	4
Thématique	Droits de la personne accompagnée	4
Objectif 1.2	La personne accompagnée est informée de ses droits de façon claire et adaptée. Sa compréhension est recherchée et favorisée.	4
	La personne accompagnée et son entourage sont informés du rôle des professionnels et autres intervenants et peuvent les identifier.	4

Critère 1.2.1	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>Il y a peu d'interlocuteur en face de moi. Donc je connais les personnes. C'est une équipe de 3 personnes, l'assistante, la mandataire, la responsable. Je suis surtout en contact avec la DMJPM. Je ne viens pas au bureau c'est la DMJPM qui se déplace au foyer. Arrivée récemment, la personne ne connaît pas encore tous les professionnels du service. Elle sait interpellé le service. Le livret d'accueil lui a été remis. Je connais la curatrice et l'assistante que je contacte par téléphone ou par mail. J'ai peu de RV sur site car c'est loin. On ne m'a pas présenté la responsable du site. Je me sens à l'aise pour poser des questions.</p>
Critère 1.2.2	<p>La personne accompagnée est informée de ses droits et devoirs dans le cadre de la vie collective ou du fonctionnement du service. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Oui, je reçois toutes les informations du service. oui, les documents aussi. Oui la mandataire est très clair. Elle prend le temps de l'explication. Beaucoup par email avec un temps de réponse dans la journée. J'ai eu toutes les informations et documents sur mes droits et les documents. Je ne suis pas encore au courant de tout. Je sais qu'ils peuvent me défendre. Pourquoi? Qui va m'attaquer à part les banques? J'ai eu le livret d'accueil mais je ne m'en rappelle plus. Je l'ai conservé. Ce sera l'occasion de le relire.</p>
Critère 1.2.3	<p>La personne accompagnée est systématiquement informée de la possibilité de désigner une personne de confiance pour l'accompagner et l'assister dans ses démarches. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Oui pour l'info mais pas de besoin de personne de confiance. Oui je sais son rôle. Oui j'ai une personne de confiance Mais je ne sais pas très exactement son rôle. La personne n'a pas encore été sollicitée à ce sujet mais sait qui elle désignera. Sa mère lui a parlé de la personne de confiance, des directives anticipées. Ceci m'a été expliqué. C'est clair pour moi.</p>
Critère 1.2.4	<p>La personne a accès aux informations relatives à son accompagnement. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>J'ai eu toutes les explications concernant mon accompagnement. Non mais je sais que j'y ai droit à accéder à mon dossier. La DMJPM prend le temps de tout m'expliquer. Non je ne le sais pas que je peux accéder à mon dossier. La personne sait qu'elle peut consulter son dossier. Sa priorité est de prendre soin d'elle et de se libérer l'esprit des contraintes administratives. Je peux accéder à mon dossier. Je demanderai par mail si je le souhaite.</p>
	<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>

Critère 1.2.5	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>Oui je peux m'adresser à elle pour l'exercice de mes droits.</p> <p>Oui je peux m'adresser à elle pour être accompagné.</p> <p>Je ne le savais pas</p> <p>Quand j'ai des demandes je sollicite. Une fois on s'est vu deux jours de suite.</p> <p>Je suis assez autonome dans mes démarches. Je sais consulter mon compte CAF. J'essai de faire par moi-même, c'est le but. J'aimerais également accéder à mes comptes, consulter mon compte en ligne.</p>
Critère 1.2.6	<p>Les professionnels informent la personne accompagnée de ses droits et de leurs modalités d'exercice, ou l'orientent vers le bon interlocuteur. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Oui, à l'ouverture de la mesure, puis à répéter ce point avec les personnes. Ils ont le droit d'information et d'explication.</p> <p>Oui, l'ouverture, avec l'état des lieux de la situation. On peut faire appel aux partenaires ou de l'identifier</p> <p>Les documents sont spécialement simplifiés et adaptés aux usagers. Diffusés pour tous les usagers. D'autres documents comme sont proposés selon les cas.</p> <p>Oui vers les avocats. On peut faire un dossier juridictionnel. Dans les mairie il y a des permanence de notaire ou d'avocat. Développement d'un partenariat. Veille social et juridique en interne au siège sur les outils qui peuvent exister.</p> <p>Les documents sont spécialement simplifiés et adaptés aux usagers. Diffusés pour tous les usagers. D'autres documents comme sont proposés selon les cas.</p> <p>Oui vers les avocats. On peut faire un dossier juridictionnel. Dans les mairie il y a des permanence de notaire ou d'avocat. Développement d'un partenariat. Veille social et juridique en interne au siège sur les outils qui peuvent exister.</p> <p>Axes forts: à la demande des personnes protégées, organisation d'un groupe d'expression sur les 3 sites relatifs aux droits des personnes accompagnées (juin 2023).</p> <p>Supports des groupes d'expression mis à disposition sur le site web de l'AssTRA.</p> <p>Axes forts: rappels réguliers aux partenaires, à leur demande ou non, sur ce que la personne, avec une mesure de curatelle renforcée, peut faire. Ex: rappeler qu'il peut faire seul une demande de papier d'identité. Pour une intervention médicale, la personne donne son avis. Ce n'est pas à nous de le faire. En général, les personnes accompagnées aiment faire les démarches qui les concernent.</p>
Critère 1.2.7	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la connaissance des droits de la personne accompagnée. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Formés comme métier de mandataire. Information des nouvelles lois par email, liens vers les webinaires pour être formés. Dans toutes les situations, la dimension droit est permanente. Pour identifier les limites du mandat, en réunion d'analyse de la pratique. L'Asstra propose chaque année des formations, notamment le plan 2023 relations avec la famille.</p> <p>Les plans de formation 2021 et 2022 n'en font pas mention. Une formation "relation avec les familles" ne sont pas une formation sur les droits. (Carsat, intervenants sociaux des commissariats, conseils local en santé mental). En revanche, la sensibilisation est permanente dans les réunion d'équipe. Participation aux réunions avec des partenaires. (exemple: réunion sur le logement)</p> <p>Les plans de formation 2021 et 2022 n'en font pas mention. Une formation "relation avec les familles" ne sont pas une formation sur les droits. (Carsat, intervenants sociaux des commissariats, conseils local en santé mental). En revanche, la sensibilisation est permanente</p>

	<p>dans les réunion d'équipe. Participation aux réunions avec des partenaires. (exemple: réunion sur le logement)</p> <p>Axe fort: en réunion d'équipe sont repris les actualités juridiques importantes.</p> <p>Axes forts: rappels réguliers aux partenaires, à leur demande ou non, sur ce que la personne, avec une mesure de curatelle renforcée, peut faire. Ex: rappeler qu'il peut faire seul une demande de papier d'identité. Pour une intervention médicale, la personne donne son avis. Ce n'est pas à nous de le faire. En général, les personnes accompagnées aiment faire les démarches qui les concernent.</p>	
Objectif 1.3	La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service.	4
Critère 1.3.1	<p>La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service et des outils favorisant leur compréhension.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>J'ai refusé la participation à ces groupes d'usagers. Mais la distance est importante. On m' a proposé mais je ne suis pas intéressé Je sais que des groupes d'expression existent mais je n'y vais pas. J'ai reçu des papiers. Non je n'ai pas participé à ces documents mais je connais leur existence. Non je ne le sais pas. Je ne suis pas au courant Non pas participante ni informée Accompagnement via la participation au groupe d'expression des usagers.</p>	4
Critère 1.3.2	<p>Les professionnels coconstruisent les règles de vie collective ou les modalités de fonctionnement du service dans le respect des droits et libertés de la personne accompagnée.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Des groupes d'expression avec des thématiques et des personnes (10 à 15 personnes) avec demande d'avis de la part des participants. Ecoute des personnes. Prise en compte. Mais pas co-construction. Les groupes ont élu un représentant pour participer à des groupes de travail à l'élaboration de document. (en tout 6)</p> <p>Groupe de travail des pro sur des thématiques (droits des usagers, gestion admin et budgétaire, courriers, ouverture clôture, logiciel métier, gestion des risques) la qualité est intégrée à tous ces groupes. Pas de copil.</p> <p>Des groupes avec des thématiques et des personnes (10 à 15 personnes) avec demande d'avis de la part des participants. Ecoute des personnes. Prise en compte. Mais pas co-construction. Les groupes ont élu un représentant pour participer à des groupes de travail à l'élaboration de document. (en tout 6)</p> <p>Groupe de travail des pro sur des thématiques (droits des usagers, gestion admin et budgétaire, courriers, ouverture clôture, logiciel métier, gestion des risques) la qualité est intégrée à tous ces groupes. Pas de copil.</p> <p>Axe fort: l'affiche sur les 6 groupes de travail précise le contenu des groupes, leur composition.</p> <p>Le groupe de travail droit des usagers prépare les groupes d'expression travaille sur la personne de confiance, le droit à l'image, l'autorisation d'opérer, etc.</p> <p>révise les outils de la loi 2002-2: DIPM, livret d'accueil, RF</p>	4
Objectif 1.4	La personne bénéficie d'un cadre de vie ou d'accompagnement adapté et respectueux de ses droits fondamentaux.	4

Critère 1.4.1	<p>La personne est assurée que les choix qu'elle exprime sur son cadre de vie ou d'accompagnement sont pris en compte. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> La mandataire prend en compte ce que je veux, toujours. Oui j'ai choisi ma résidence et je peux changer d'accompagnant. Oui ils répondent et expliquent. Mes choix sont bien pris en compte. J'étais sous tutelle mais j'ai fait un stage et j'ai dit oui. Oui mes choix sont pris en compte par la DMJPM Mes choix sont correctement pris en compte. Mes choix sont pris en compte. J'ai choisi le logement où j'habite. Après avoir été en colocation, suis à une décision de la mairie de reprendre le logement, je suis seul dans un appartement. J'ai choisi mes meubles dans la limite de mes moyens financiers, etc.</p>
Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée 3,79
Objectif 1.5	La personne accompagnée est actrice des instances collectives ou de toutes autres formes de participation. Sa participation effective est favorisée. 3,33
Critère 1.5.1	<p>La personne accompagnée participe aux instances collectives ou à toutes autres formes de participation. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Oui je suis sollicité par ma mandataire et par les enquêtes de satisfaction. Je connais qu'il existe des instances collectives mais je n'y vais pas. Oui je connais les personnes qui participent, un peu. Oui je suis sollicité pour exprimer ma satisfaction. Non je ne participe pas mais je suis informée et sollicitée pour exprimer mes attentes. La personne a été invitée à participer au groupe d'expression en juin 2023 sur les droits des personnes protégées. "Il y a toujours des choses à apprendre. C'est un peu ma vie qu'elle gère." Je participe aux réunions du groupe d'expression. Nous sommes 5 ou 6. J'étais absent à la dernière rencontre début juin. La nomination de représentants a été faite à cette dernière réunion. Des enquêtes de satisfaction sont organisées.</p>
Critère 1.5.2	<p>La personne accompagnée est informée de la suite donnée aux demandes formulées dans le cadre des instances collectives ou à toutes autres formes de participation. 3</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> J'ai déjà posé des questions. Avec des rdv pour poser mes questions. Je ne connais les relevés des échanges. Non je ne reçois pas les comptes rendus Non je ne suis pas au courant qu'il y a des relevés. Axe fort: participation sur les 3 sites de majeurs protégés aux réunions de groupe d'expression. Les supports de présentation sont mis en ligne sur le site web d'AssTRA mais les personnes ne le savent pas toujours.</p>
	<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. 3</p>

Critère 1.5.3	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>Il y a le site internet qui transmet de l'actualité. Les infos sont transmises de manière individuelle sur sollicitation.</p> <p>Les lieux d'affichage n'existent pas vraiment.</p> <p>Il y a le site internet qui transmet de l'actualité. Les infos sont transmises de manière individuelle sur sollicitation.</p> <p>Les lieux d'affichage n'existent pas vraiment.</p> <p>Pas forcément, je n'y pense pas.</p> <p>Axe de progrès: communication sur les productions des groupes d'expression.</p> <p>Axe fort: site internet de l'Association précise ce qu'est le groupe d'expression, les supports des réunions.</p> <p>Les usagers partagent beaucoup (ex échange sur la création d'un GEM, ce qui était réalisé, etc.)</p>
Objectif 1.6	L'expression de la personne est recueillie tout au long de son accompagnement. 4
Critère 1.6.1	<p>La personne accompagnée est soutenue dans son expression. Le partage de son expérience est favorisé et l'expression de ses préférences prise en compte. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>oui la mandataire est attentive</p> <p>oui , la mandataire est ouverte d'esprit</p> <p>Ses conseils sont valorisants</p> <p>Oui je suis écoutée.</p> <p>Oui je peux partager mon expérience. On discute.</p> <p>La DMJPM prend en compte mes préférences.</p> <p>La DMJPM est très à l'écoute.</p> <p>La personne se sent soutenue et écoutée.</p> <p>Oui je me sens soutenu. La personne avait précédemment été accompagnée au long court par un SAVS.</p>
Critère 1.6.2	<p>Les professionnels facilitent l'expression de la personne accompagnée grâce à l'utilisation de moyens et outils adaptés. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Réception individuelle des personnes. Formation à l'accueil de la parole de l'autre. Permanence téléphonique. Les personnes ont les adresses emails.</p> <p>Réception individuelle des personnes. Formation à l'accueil de la parole de l'autre. Permanence téléphonique. Les personnes ont les adresses emails.</p> <p>Axes forts: utilisation de différents supports de communication, de documents en FALC, en communication simplifiée, de check list pour s'adapter à la compréhension de la personne.</p> <p>Axes forts: travail d'adaptation des supports suite aux besoins exprimés en groupe d'expression sur les droits.</p> <p>Les documents remis pour signature sont expliqués à la personne.</p> <p>Dans la situation d'un majeur ne souhaitant pas la mesure, les professionnels sont allés à deux pour l'ouverture de la mesure, permettant ainsi d'avoir un second regard.</p>
	<p>Les professionnels analysent le recueil de l'expression de la personne accompagnée et en tirent les enseignements. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Le DIPM est un bon outil d'évaluation de la situation de la personne. Enquête de satisfaction</p> <p>Les groupe d'expression n'ont pas de comptes rendus. Les entretiens sont consignés dans le logiciel, onglet évènement.</p>

Critère 1.6.3	<p>La première analyse est personnelle, puis en binôme ou en équipe. Analyse de la pratique La règle veut qu'il y ait un rdv au bureau et un à domicile par an.</p> <p>La première analyse est personnelle, puis en binôme ou en équipe. Analyse de la pratique La règle veut qu'il y ait un rdv au bureau et un à domicile par an.</p> <p>Axes forts: les résultats des enquêtes de satisfaction sont présentés en réunion institutionnelle, travaillés avec les équipes ou en groupe de travail selon les thèmes.</p> <p>Les plaintes et réclamations</p> <p>On prend en compte l'avis de la personne, y compris pour les soins. On rappelle régulièrement que la personne choisit où elle veut vivre. On conseille la personne. On est dans un recueil fin des besoins. Ex M souhaite avoir une assurance santé pour son chat alors qu'il a des moyens très limités. C'est son choix et arbitrage.</p>
Objectif 1.7	<p>La personne accompagnée exprime son choix de manière éclairée. 4</p>
Critère 1.7.1	<p>La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer son consentement éclairé, grâce à une information claire et des moyens adaptés. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Oui La DMJPM m'explique et me demande. Quand je ne comprends pas la DMJPM m'explique plus.</p> <p>Je peux exprimer mon consentement éclairé. Le dialogue est facile.</p> <p>La personne reçoit des explications précises lui permettant de faire des choix.</p> <p>Oui on cherche à comprendre ce que je veux.</p>
Critère 1.7.3	<p>Les professionnels réinterrogent le refus de la personne tout au long de son accompagnement et recherchent des alternatives avec elle. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Au début la mesure est contestée. Ces refus sont réinterrogés en équipe. Beaucoup de dialogue avec la personne. La mesure de curatelle renforcée est un outil très adaptable. Réunion d'équipe avec un chapitre situation conflictuelle toutes les 15 jours assistantes mandataires)</p> <p>Possibilité de transférer à un autre collègue ou une autre organisation. Beaucoup de dialogue avec la personne. La mesure de curatelle renforcée est un outil très adaptable.</p> <p>Au début la mesure est contestée. Ces refus sont réinterrogés en équipe. Beaucoup de dialogue avec la personne. La mesure de curatelle renforcée est un outil très adaptable. Réunion d'équipe avec un chapitre situation conflictuelle toutes les 15 jours assistantes mandataires)</p> <p>Axes forts: le refus de la personne est toujours analysé par le mandataire, avec le responsable de site. Il est interrogé au démarrage de la mesure si la personne n'adhère pas car la mesure lui est imposée.</p> <p>Au cours du renouvellement de la mesure, un blocage peut faire l'objet d'un entretien avec le juge. A titre d'exemple, un terrain d'entente a été trouvé avec le juge pour un allègement de la mesure, qui a conduit ensuite une main levée.</p> <p>Axes forts: dans le cas de refus de la mesure (ex: personne en établissement et besoin de vendre le bien immobilier), nous allons retourner vers la personne, la réinterroger, travailler avec la responsable du site, un professionnel de l'établissement, etc.</p> <p>Par rapport au refus de soin, nous ne sommes pas dans l'accompagnement à la santé direct. On propose, on explique ce qui est possible, on oriente vers le médecin, on passe le relais.</p> <p>On va questionner si on observe un changement brutal comme une perte de poids, etc.</p>

Critère 1.7.4	<p>Les professionnels assurent la traçabilité du consentement ou du refus exprimé par la personne accompagnée. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Le refus est understandable et consigné formellement. Possibilité de consulter les professionnels de santé. Ex IDE. Ex d'un personne qui a fait une chute pendant une sortie, je lui ai proposé de prendre un RV médical avec son accord.</p>
Objectif 1.8	La personne accompagnée participe à la vie sociale. 3,6
Critère 1.8.1	<p>La personne accompagnée a la possibilité de maintenir ses liens sociaux et d'en créer de nouveaux, dans et hors l'établissement ou le service. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> La DMJPM respecte totalement ma vie Oui aucun problème, j'ai ma vie privée. Je suis bien dans ma vie actuelle. Oui, j'ai des copains copines. J'ai accès à ma vie privée. La personne n'a pas encore été accompagnée dans ce domaine. Son projet est en cours d'élaboration. Elle en aurait certainement besoin; il lui a été indiqué précédemment de "s'extérioriser". La personne indique avoir des liens sociaux dans le cadre de la pension de famille où elle vit ainsi qu'au sein de l'association dans laquelle elle est bénévole. La personne fait de l'aide alimentaire 4 jours par semaine.</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. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Pas le besoin Lorsqu'il y a des réunions, je suis prévenue. Oui mais mon fauteuil n'est pas un obstacle. Je suis informée des réunions. La DMJPM me laisse libre dans mes choix. Non la DMJPM me donne pas d'information mais c'est par le foyer : info sur la MJC par exemple. La personne n'a pas encore été accompagnée dans ce domaine. Son projet est en cours d'élaboration. Elle en aurait certainement besoin; il lui a été indiqué précédemment de "s'extérioriser". J'ai un appartement rattaché à une pension de famille. La responsable de maison organise des activités auxquelles je choisis de participer ou non: ex jeu de carte quinche.</p>
Critère 1.8.3	<p>Les professionnels informent la personne accompagnée sur l'offre d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs, recueillent ses attentes et respectent ses choix de participation. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Selon les situations l'offre est présentée mais pas de systématisation. La vie privée de la personne demeure fondamentale: pas d'ingérence sans la demande claire de la personne. Selon les situations l'offre est présentée mais pas de systématisation. Ce n'est pas la mission principale du service. C'est réalisé à la marge en informant la personne des ressources dans son environnement, des groupes existants: CCAS, GEM, groupes collectifs, etc.</p>

	<p>Dossiers de demande d'admissions en SAVS, SAMSAH, etc.</p> <p>Ce n'est pas le cœur de métier. C'est uniquement à la demande de la personne. Nous orientons vers les partenaires. Consultation du mandataire pour la constitution d'un dossier financier avec la personne.</p>	
Critère 1.8.4	<p>Les professionnels identifient et mobilisent les ressources et moyens nécessaires à la mise en place d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Connaissance des acteurs du secteur. Surtout sur l'aspect budgétaire. Exceptionnellement sur demande mais pas le temps et pas la mission sauf pour des personnes très isolées. Contact avec le partenaire pour faciliter. Exceptionnellement sur demande mais pas le temps et pas la mission sauf pour des personnes très isolées. Oui dans certains cas, contact avec le partenaire pour faciliter. Axes forts: Connaissance des partenaires par site A Grigny, participation active au groupe de veille sanitaire et sociale liée au logement - GVSSL du responsable de site et d'un mandataire. Recherche de réponses par les acteurs du territoire. Participation aux réunions mensuelles et retour en réunion d'équipe. Dans la limite de nos missions. Règlement de la licence, l'adhésion à une salle de sport, etc.</p>	3
Critère 1.8.5	<p>Les professionnels encouragent le recours à la pair-aidance et autres dispositifs facilitant l'entraide entre les personnes accompagnées.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Ce n'est la mission actuelle du service que les personnes se connaissent entre elles, s'aident mutuellement. Il n'y a pas de mission de mis en contact hors les groupes de parole. Cependant, dans le cadre du développement du pouvoir d'agir, ce domaine va être repenser. Lorsque c'est possible et pertinent, les professionnels facilitent l'entraide. Pas vraiment la mission du service que les personnes se connaissent entre elles, s'aident mutuellement. Il n'y a pas de mission de mis en contact hors les groupes de parole. Cependant, dans le cadre du développement du pouvoir d'agir, ce domaine va être repenser. Lorsque c'est possible et pertinent, les professionnels facilitent l'entraide. Ce n'est la mission actuelle du service que les personnes se connaissent entre elles, s'aident mutuellement. Il n'y a pas de mission de mis en contact hors les groupes de parole. Cependant, dans le cadre du développement du pouvoir d'agir, ce domaine va être repenser. Lorsque c'est possible et pertinent, les professionnels facilitent l'entraide. Axes forts: c'est un des rôles du groupe d'expression, le groupe fonctionne et est dynamique. Sur Givors les personnes se connaissent et s'entraident, échangent sur les mesures dont ils bénéficient. Ce n'est pas le rôle du mandataire, mais plus celui de l'association. Ex d'une personne protégée qui témoigne de son expérience en groupe d'expression, en assemblée générale.</p>	3
Objectif 1.9	<p>La personne accompagnée exerce sa citoyenneté et/ou bénéficie d'une éducation à la citoyenneté.</p>	4
	<p>La personne est accompagnée selon ses besoins et ses souhaits dans sa participation à la vie citoyenne.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p>	4

Critère 1.9.1	<p>Je suis au courant. J'ai du mal à me concentrer.</p> <p>Je dois me renseigner auprès de la DMJPM.</p> <p>Le sujet n'a pas été abordé à ce jour. La personne fera les démarches si elle est guidée pour le faire. "S'il y a trop de rendez-vous, je ne peux pas l'organiser".</p> <p>"Si on ne me dit pas, je ne fait pas."</p> <p>C'est possible. Je ne me sens pas concerner. Je ne vais pas voter.</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> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Dans les entretiens, le mandataire redonne de l'information. Il existe des outils (Je peux refaire ma carte d'identité)</p> <p>Non</p> <p>Affichage lors des campagne présidentielle. La maison de la justice est venue sur chaque site pour expliquer leurs droits et l'exercice de leur citoyen. Rappel systématiques des droits et des devoirs. Recadrage pour les devoirs.</p> <p>Non. Pas d'atelier spécifiquement.</p> <p>Affichage lors des campagne présidentielle. La maison de la justice est venue sur chaque site pour expliquer leurs droits et l'exercice de leur citoyen. Rappel systématiques des droits et des devoirs. Recadrage pour les devoirs.</p> <p>Non. Pas d'atelier spécifiquement.</p> <p>Axes forts: l'exercice de la citoyenneté et l'accès aux droits est présenté à l'ouverture de la mesure.</p> <p>Le mandataire peut reprendre avec la personne protégée en période électorale par exemple.</p> <p>Axes forts: élaboration d'une documentation sur le vote. Ex de relai d'une campagne publicitaire pour indiquer que les personnes sous mesure de protection pouvaient voter.</p> <p>Accompagnement des personnes pour qu'elles puissent excercer leur droit de faire refaire leurs papiers et rappel sur les capacités juridiques (loi du 13 mars 2021).</p> <p>Font suivre le courrier destiné à la personne tels que les programmes électoraux, s'attachent à envoyer certains documents par courrier.</p>	4
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	4
Objectif 1.10	La personne est actrice de la personnalisation de son projet d'accompagnement.	4
Critère 1.10.1	<p>La personne exprime ses attentes sur son projet d'accompagnement.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Oui très à l'écoute pour la construction de mon projet.</p> <p>Oui je suis écoutée dans mes attentes.</p> <p>La personne définit ses attentes et priorités et notamment par rapport à ses dépenses.</p> <p>Je demande.</p>	4
Critère 1.10.2	<p>La personne avec son entourage et les professionnels en équipe, coconstruisent le projet d'accompagnement.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Oui on fait le projet ensemble.</p> <p>Oui je construit le projet avec ma DMJPM.</p> <p>Le projet est en cours de co-construction.</p> <p>La personne souhaite bien connaître la nature de l'accompagnement par la mandatrice.</p>	4

	C'est loin. Je ne me rappelle plus.	
Critère 1.10.3	<p>Les professionnels évaluent les besoins de la personne pour construire son projet d'accompagnement en utilisant des outils d'évaluations validés.</p> <p><i>Commentaire :</i> Axes de progrès évoqués-: pour la personne, disposer d'un outil qui lui permette de faire une autoévaluation de ses besoins. Pour les professionnels, et particulièrement lorsqu'il y a des remplaçants, disposer d'une check List. Axe fort: Evaluation des besoins au cours d'entretien avec la personne pour définir des objectifs, des moyens à mettre en œuvre. Axe de progrès: Pas d'outils d'évaluation validé, de Axe fort: Evaluation des besoins au cours d'entretien avec la personne pour définir des objectifs, des moyens à mettre en œuvre. Axe de progrès: Pas d'outils d'évaluation validé, de check list à destination des professionnels, d'outil d'évaluation à destination des majeurs protégés. liste à destination des professionnels, d'outil d'évaluation à destination des majeurs protégés.</p>	4
Critère 1.10.4	<p>Les professionnels coconstruisent avec la personne et son entourage son projet d'accompagnement.</p> <p><i>Commentaire :</i> Axe fort: le projet est élaboré avec la personne protégée. L'entourage peut être associé avec l'accord préalable de la personne. Ceci n'est pas régulier. Axes forts: Co-construction avec la personne pendant les premiers rendez-vous. Les personnes le plus souvent connaissent leur projet. En l'absence de projet de la personne, le travail consiste à maintenir l'existant.</p>	4
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> <p><i>Commentaire :</i> Axes forts: le projet peut être élaboré avec les partenaires. Pour une personne en établissement (EANM, ESAT, etc.), le DIMP est souvent réalisé en même temps que le projet personnalisé pour reprendre ou approfondir un sujet particulier. Axe fort: Binôme avec l'assistante permet d'avoir un regard un peu extérieur. La mandataire va également consulter les partenaires telle que la directrice de la pension de famille.</p>	4
Critère 1.10.6	<p>Les professionnels assurent la traçabilité et réévaluent le projet d'accompagnement avec la personne, chaque fois que nécessaire, et au moins une fois par an.</p> <p><i>Commentaire :</i> Axes forts: tracés dans les événements. Les contacts téléphoniques avec les partenaires font l'objet d'un écrit. Archivage de certains mails à conserver. Axe fort: nouveau logiciel UniT avec reprise du suivi du dossier dans l'historique des événements. Le nouvel outil permet de visualiser toutes les dépenses de la personne et de travailler plus précisément sur le budget avec la personne. Le projet peut être réévalué au cours des 12 mois (ex entrée en EHPA). Ceci pourra être travaillé avec le responsable de site en supervision ou point dossier. Alertes sur les échéances des avenants au DIMP.</p>	4

Objectif 1.11	L'entourage est associé dans l'accompagnement de la personne.	4
Critère 1.11.1	<p>La personne définit avec les professionnels la place de son entourage dans son accompagnement.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Oui je décide de la place de mon entourage. Oui, cette décision est respectée. Oui je choisis le projet avec ma DMJPM. Ce sujet n'a pas encore été pleinement abordé avec la mandataire. A ce jour, les rendez-vous ont eu lieu avec la personne seule, au service. Oui. Les liens sont rompus.</p>	4
Critère 1.11.2	<p>Les professionnels informent, orientent et/ou accompagnent l'entourage vers les dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Axes forts: Pour des situations complexes, les professionnels savent qui saisir. Ils peuvent présenter une situation qui bloque au cours des réunions mensuelles du GVSLL à Grigny - Givors.</p>	4
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	4
Objectif 1.12	La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant son autonomie.	4
Critère 1.12.1	<p>La personne accompagnée exprime régulièrement ses attentes sur les mesures d'aide et de soutien souhaitées pour favoriser ou préserver son autonomie.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Oui je suis contente de mon accompagnement. Cela aide à mon autonomie. Je ne veux pas changer d'accompagnement. Oui j'exprime mes attentes et je suis entendue. Non je ne suis pas spécialement sollicitée pour exprimer mes attentes. Oui J'ai entendu parler de la déléguée au pouvoir d'agir au dernier d'expression.</p>	4
Critère 1.12.2	<p>Les professionnels évaluent régulièrement les besoins de la personne accompagnée pour favoriser ou préserver son autonomie.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Il y a la mesure judiciaire. Pas de grille d'évaluation. De manière informelle et c'est noté dans le DIPM. Evaluation des DIPM une fois par an. Le logiciel fournit la date butoir pour le refaire. Un fois par an et/ou changement par exemple nouvel hébergement. par an : 2 visites bureau une visite à domicile mais peut aller plus loin surtout les situations déjà identifiées. Rapport dans les 6 mois. Evaluation de début de mesure. Dès la consultation des dossiers au tribunal. Il y a la mesure judiciaire. Pas de grille d'évaluation. De manière informelle et c'est noté dans le DIPM. Evaluation des DIPM une fois par an. Le logiciel fournit la date butoir pour le refaire. Un fois par an et/ou changement par exemple nouvel hébergement. Axes forts: Le bilan du DIPM permet d'évaluer qui a fait quoi. Avec la mise en place de la référence DPA (développement du pouvoir d'agir) permet aux personnes protégées volontaires de travailler, création d'outils pour évaluer les besoins, pour développer l'autonomie. Axes forts: c'est le cœur de mesure d'accompagnement.</p>	4

	<p>Observations au cours des visites à domicile - ex conseil et suggestion et consultation du budget, suggestion de portage de repas, etc.</p> <p>Axe de progrès: disposer d'un outil d'évaluation.</p>	
Critère 1.12.3	<p>Les professionnels repèrent de manière précoce les risques de perte d'autonomie et d'isolement social de la personne accompagnée et alertent les personnes-ressources.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Oui avec l'aide à domicile, portage de repas. Grâce aux rencontres à domicile. Alerte par téléphone ou email. Veille canicule, personne isolée, comme le CCAS.</p> <p>Visites à domicile. Fréquence des rdv. 3 visites par an : 2 visites bureau une visite à domicile mais peut aller plus loin surtout les situations déjà identifiées. Rapport dans les 6 mois. Evaluation de début de mesure. Dès la consultation des dossiers au tribunal.</p> <p>Oui avec l'aide à domicile , portage de repas. Grâce aux rencontres à domicile. Alerte par téléphone ou email. Veille canicule, personne isolée, comme le CCAS.</p> <p>Visites à domicile. Fréquence des rdv. 3 visites par an : 2 visites bureau une visite à domicile mais peut aller plus loin surtout les situations déjà identifiées. Rapport dans les 6 mois. Evaluation de début de mesure. Dès la consultation des dossiers au tribunal.</p> <p>Axes forts: les professionnels cherchent à identifier les signes de pertes d'autonomie, et particulièrement pour les personnes à domicile, seules. La notion de précocité est relative au regard de la fréquence des rendez-vous.</p> <p>Les professionnels alertent les personnes ressources du territoire le cas échéant.</p> <p>Les professionnels vont réparer, vont être alertés par certains signes.</p> <p>Ils seront plus attentifs pour des personnes seules à domicile.</p> <p>Le partenaire, qui est en contact étroit et régulier avec la personne, pourra alerter plus précocement.</p>	4
Objectif 1.13	<p>La personne est accompagnée pour accéder ou se maintenir dans son logement ou son hébergement.</p>	4
Critère 1.13.1	<p>La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer ses attentes en matière de logement ou d'hébergement.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>La DMJPM me demande si tout va bien à la résidence. Mes attentes sont entendues..</p> <p>Oui j'ai pu exprimer mes attentes.</p> <p>Un traitement de punaises de lit est en cours.</p> <p>La personne souhaite être relogée mais il lui a été indiqué qu'elle ne pourrait pas garder tous ses enfants avec elle.</p> <p>Je n'hésite pas à demander. Mon logement est mal isolé, etc. J'ai fait des demandes pour un autre logement plus adapté.</p> <p>Je ne mélange pas tout. Curatelle = aspect financier et renouvellement de droits.</p>	4
Critère 1.13.2	<p>La personne est accompagnée dans ses démarches pour accéder ou se maintenir dans son logement ou hébergement.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Oui ma demande de chgt a été pris en compte pour passer de l'appartement à la résidence.</p> <p>La DMJPM m'a aidé dans les démarches de déménagement.</p> <p>La DMJPM paie la métropole et je peux m'adresser à la DMJPM pour changer éventuellement de logement.</p> <p>C'est un des projets à conduire.</p>	4

	J'ai constitué le dossier avec l'assistante sociale de la pension de famille. Pour la vie quotidienne je m'adresse à l'assistante sociale (permanence hebdomadaire).	
	Les professionnels accompagnent la personne dans sa recherche de logement ou d'hébergement adapté à ses besoins et attentes.	4
Critère 1.13.3	<p><i>Commentaire :</i> Echanges tracés par email rattaché au logiciel. Tous les emails sont traités et ordonnés. Signature de bail en tutelle et cosignature sur une curatelle renforcée. Le changement de logement nécessite le passage par le juge. Echanges tracés par email rattaché au logiciel. Tous les emails sont traités et ordonnés. Signature de bail en tutelle et cosignature sur une curatelle renforcée. Le changement de logement nécessite le passage par le juge. Axes forts: accompagnement réalisé en lien avec les partenaires sociaux du logement, dossier Via Trajectoire, etc. Le mandataire fait un retour à la personne protégée si un appel téléphonique est réalisé en son absence. Axes forts: Le choix du logement relèvent de la personne. Le mandataire va réaliser des démarches telles que faire la demande de logement social, de DALO, etc. En l'absence de situation d'urgence, le mandataire va laisser la personne faire ses recherche en guidant éventuellement.</p>	
Thématique	Accompagnement à la santé	3,75
Objectif 1.14	La personne bénéficie d'un accompagnement en matière de prévention et d'éducation à la santé.	3,83
	La personne accompagnée participe à la définition de ses besoins en matière de prévention et d'éducation à la santé.	4
Critère 1.14.1	<p><i>Commentaire :</i> Ce n'est pas la mission du service. Mon médecin traitant est parti il y a 3 mois. Je suis en recherche d'un nouveau médecin. Je fais attention à ma santé. J'ai un médecin traitant. La mandatrice a fait une demande de prise en charge auprès de la sécurité sociale pour une couronne dentaire. Je vais seul à mes rendez-vous.</p>	
	Les professionnels évaluent les besoins de la personne accompagnée en matière de prévention et d'éducation à la santé.	3
Critère 1.14.2	<p><i>Commentaire :</i> Axe fort: Travail des assistantes à l'ouverture de la mesure pour identifier les besoins de la personne et définir la mutuelle à souscrire ou réadapter le contrat si approprié.</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.	4
Critère 1.14.3	<p><i>Commentaire :</i> Non pas de programme. Transmission de doc sur les dépistage. Accompagnement explicatif si la sécurité sociale envoie le dossier. Lien avec le CCAS, dossier MDPH (SAMSAH) Difficulté à orienter la personnes vers de vrais interlocuteurs Axe fort: les professionnels orientent mais ne mettent pas en œuvre. Ex CSAPA pour des</p>	

	<p>addictions.</p> <p>Axes forts: ce n'est pas la mission principale. Le mandataire va orienter vers les personnes-ressources.</p> <p>Les courriers de dépistage, relatifs à la prévention sont expliqués à la personne afin de permettre de faire un choix éclairé.</p>	
Critère 1.14.4	<p>Les professionnels facilitent la compréhension des messages de prévention et d'éducation à la santé de la personne accompagnée.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Axe fort: le service relaye les campagnes de prévention, informent sans se substituer aux professionnels de santé.</p> <p>e plus souvent orientation vers le médecin traitant pour ne pas induire de choix.</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></p> <p>Ce n'est pas la mission du service.</p>	4
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></p> <p>Axe de progrès éventuel.</p>	4
Objectif 1.15	La personne est actrice de ses choix sur son accompagnement en santé, la stratégie thérapeutique et les soins qui lui sont proposés.	3,67
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></p> <p>Ce n'est pas la mission du service mais certains besoins sont identifiés lors de l'établissement du devis de l'assurance.</p> <p>Ce n'est pas la mission principale du service.</p> <p>On s'assure que la personne a un médecin traitant.</p>	3
Critère 1.15.6	<p>Les professionnels repèrent de manière précoce les risques en santé pour la personne accompagnée et alertent les personnes-ressources.</p>	4
Critère 1.15.10	<p>Les professionnels mobilisent les expertises et partenariats du territoire, nécessaires à l'accompagnement à la santé de la personne.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Bien que l'accompagnement à la santé ne soit pas à proprement parlé du ressort du service, les professionnels peuvent dans certains cas identifier et mobiliser les expertises et partenariats du territoire, nécessaires à l'accompagnement à la santé de la personne.</p> <p>Connaissance des experts et personnes ressources qu'ils mobilisent.</p> <p>Pour les personnes en établissement, les professionnels EHPAD, EAM, etc., suivent les problématiques de santé.</p>	4
Objectif 1.16	La personne accompagnée bénéficie d'une prise en charge de ses douleurs.	3,75

	La personne s'exprime sur la manière dont sont prises en charge ses douleurs tout au long de son accompagnement.	4
Critère 1.16.1	<i>Commentaire :</i> Ce n'est pas la mission du service. S'ils arrivent à gérer, ça va me soulager. Je souhaite bien connaître la nature de l'accompagnement par la tutrice. Je vais vers mon médecin traitant.	
Critère 1.16.2	Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement et tracent les douleurs de la personne accompagnée selon des modalités adaptées.	4
Critère 1.16.3	Les professionnels recueillent, auprès de l'entourage, des informations sur les manifestations habituelles des douleurs chez la personne accompagnée.	3
	<i>Commentaire :</i> Ce n'est pas la mission du service.	
Critère 1.16.5	Les professionnels alertent et/ou mobilisent tous les moyens nécessaires pour soulager la douleur de la personne accompagnée.	4
	<i>Commentaire :</i> Axe fort: passage de relais ou alerte directe si la personne n'est pas en mesure de mobiliser les ressources adaptées. Axe fort: le professionnel alerte s'il a connaissance de la situation.	
Thématique	Continuité et fluidité des parcours	4
Objectif 1.17	La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant la continuité et la fluidité de son parcours.	4
Critère 1.17.1	La personne est accompagnée pour prévenir les situations de transition ou de rupture dans son parcours.	4
	<i>Commentaire :</i> Je suis accompagné par le projet D2veloppement du pouvoir d'agir. Je suis bien accompagnée pour le changement de résidence notamment. Oui la DMJPM est très attentive à ma situation. Oui	
Critère 1.17.2	Les professionnels accompagnent la personne et mobilisent les partenariats nécessaires en cas de situation de rupture concernant son parcours.	4
	<i>Commentaire :</i> Exemple : rupture de soins. Dans ces cas les professionnels informent et conseillent. Information au juge des tutelles si la personne ne veut plus être accompagnée. Les acteurs sont alertés et mobilisés avec parfois des hospitalisations sous contrainte. Axes forts: en fonction de la problématique à l'origine de la rupture possible de parcours (emploi, santé, etc.), le professionnel mobilise les partenaires. Refus de soin - Dans la situation d'une personne ne voulant pas se faire opérer, interpellation du juge pour l'informer de la situation. Ecoute et prise en compte des volontés de la personne. Le professionnel s'assure que la personne comprend les risques encourus. Axe fort: Mobilisation des partenaires pour éclairer la situation. Ex synthèse pour une problématique de logement et emploi. Recherche de solutions avec les	

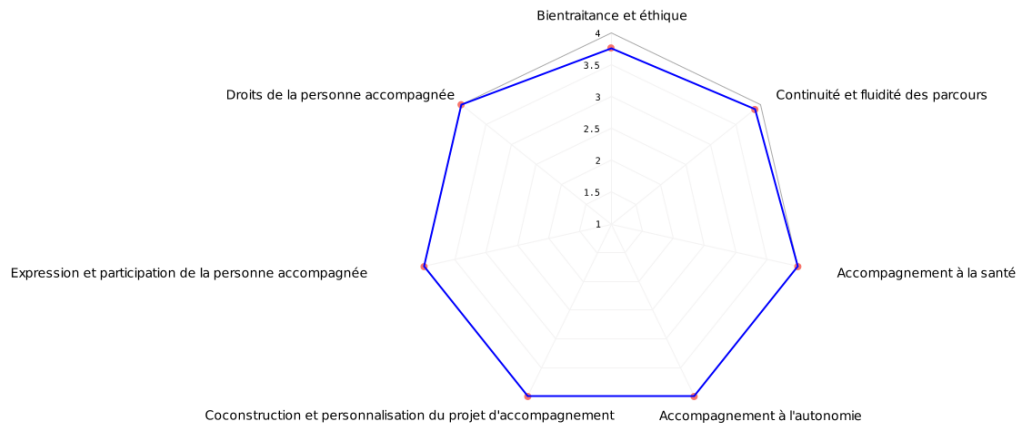
	partenaires.	
Critère 1.17.3	<p>Les professionnels apportent leur(s) expertise(s) en soutien d'autres intervenants dans l'accompagnement de la personne.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Axe fort: Recherche de complémentarité dans les projets, savoir qui fait quoi et que ce soit clair pour le majeur protégé. Ex d'une personne en risque de rupture - la professionnelle a indiqué à la personne ce qu'elle ferait pour lui, et chaque partenaire a pris sa part. La personne s'est également engagée à faire des démarches.</p>	4
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> Participation des professionnels à des instances du territoire: GVSSL : professionnels du secteur se réunissent une fois par mois complexes. (CCAS, Asstra, service infirmier, métropole, etc) Synthèses avec les ESMS. Les réseaux de coordination sont connus et les professionnels y participent. Les réseaux de coordination sont connus et les professionnels y participent. Axe fort: synthèse essentiellement avec le Groupement composé de bailleurs sociaux (et CESF), IDE de l'hôpital, AS de l'hôpital, CCAS, assistante sociale du commissariat de police, Intermède (acteur de la socialisation), partenaires médico-sociaux, etc. Axe fort: réunion de synthèse à l'initiative du service ou d'un partenaire. Le responsable de site est associé à la réflexion sur ces situations complexes.</p>	4

Axes de progrès

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

Aucun axe de progrès n'a été identifié.

Chapitre 2 - Les professionnels



Axes forts

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

		Cotation
Thématique	Bienveillance et éthique	3,75
Objectif 2.1	Les professionnels contribuent aux questionnements éthiques.	3,75
Critère 2.1.1	<p>Les professionnels identifient en équipe les questionnements éthiques propres à la personne accompagnée.</p> <p><i>Commentaire :</i> Réunion éthique sur un cas particulier avec d'autres associations. Les situations et les questionnements éthiques sont étudiés en réunion d'équipe, en analyse de la pratique. Le service juridique peut être sollicité pour la perspective juridique du questionnement. Pas d'instance spécifique sur le questionnement éthique mais infuse toutes les instances de réflexion et d'action des professionnels. Des moments informels jusqu'à l'analyse de la pratique en passant par les réunion d'équipe.</p>	4
	<p>Les professionnels associent la personne et son entourage, aux questionnements éthiques, liés à son accompagnement.</p> <p><i>Commentaire :</i> Les questions sont abordées plutôt avec la personne mais peu avec l'entourage. Le DIPM est construit sur les bases d'un co-construction avec la personne où les questions d'éthique et de bienveillance sont au cœur du projet. (recherche du consentement éclairé de la personne, l'information adaptée à sa situation, la garantie du droit de participer à la conception et à la mise en œuvre du projet individuel de protection, et la prise en compte des ressources et du patrimoine de la personne)</p>	4
Critère 2.1.3	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au questionnement éthique.</p> <p><i>Commentaire :</i> Un comité d'éthique avait été créé pour traiter de l'éthique avec d'autres partenaires mais la</p>	4

	période covid l'a interrompu. Les professionnels ne sont pas formés régulièrement sur la question générale de l'éthique mais formés et sensibilisés sur ses modalités définitionnelles et d'action.	
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.</p> <p><i>Commentaire :</i> Lors des synthèses notamment avec les partenaires. L'éthique traverse tous les sujets de l'accompagnement. En réunion et supervision du site. Analyse des situation en direct avec les professionnels. 2 personnes recrutées pour l'ATMP-Asstra-Grim) travailleurs sociaux qui accompagnent les équipes pour des situations complexes. Le principe fondateur est l'analyse éthique au cœur des situations. Le comité éthique interassociatif (ATR, SAGE, Asstra). Situation à la DAC direction des parcours de soin en santé. GVSSL : émanation du comité local de santé mental. Présentation de situation où traverse le questionnement éthique.</p>	3
Thématique	Droits de la personne accompagnée	4
Objectif 2.2	Les professionnels favorisent l'exercice des droits fondamentaux et des libertés individuelles de la personne accompagnée.	4
Critère 2.2.2 (Impératif)	<p>Les professionnels respectent la dignité et l'intégrité de la personne accompagnée.</p> <p><i>Commentaire :</i> Axes forts: Collaboration avec le majeur protégé pour l'informer, le laisser s'exprimer, de pouvoir donner son accord, d'entendre les demandes et de tenter de les accompagner. Fréquence des rdv dans l'année. Possibilité de donner des directives anticipées. Action de sensibilisation et de plaider auprès des partenaires pour le respect des personnes. Le plan d'action qualité sera revu à partir des analyses du questionnaire de satisfaction. A la demande des personnes protégées, sujet travaillé en groupe d'expression. Echanges à partir d'un support sur ce qu'est la mesure de protection, ce que sont les droits et libertés de la personne, ce qu'est la personne de confiance, comment la choisir, etc.</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> Axes forts: Les professionnels sont particulièrement attentifs au respect de la dignité et de la vie privée de la personne: ils n'utilisent pas de grille d'interrogatoire mais laisse la personne le choix de parler ou pas de sa situation et de sujets liés à sa santé ou son intimité. Exemple: si une personne ne veut pas de visite à domicile, c'est acté dans son dossier.</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> Axes forts: les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la liberté d'opinion, de croyance, de vie spirituelle du majeur protégé et les mettent en œuvre en adaptant le calendrier des rendez-vous, en faisant preuve de neutralité. Pas de jugement, du respect.</p>	4
	Les professionnels respectent le droit à l'image de la personne accompagnée.	4

Critère 2.2.5 (Impératif)	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>Axe fort: Attention très particulière à ce sujet par les professionnels.</p> <p>Recueil initial de l'accord de la personne, et co-signature du mandataire, à chaque manifestation et notamment pour les personnes en établissement sous réserve que les conditions d'utilisation de l'image soient précisément stipulées.</p> <p>Vigilance vis-à-vis de la famille surtout si la personne n'a pas le consentement.</p>
Critère 2.2.6 (Impératif)	<p>L'ESSMS favorise l'exercice des droits et libertés de la personne accompagnée. ★</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>L'ouverture des droits est une obligation dans la mission du mandataire. Devoir d'information. Documents mis à sa disposition pour l'exercice de ses droits, notamment en facile à lire. Les professionnels et l'ESMS font un travail de plaidoyer, d'explication et d'ajustement auprès partenaires. Un document (Info santé PP) rappelle aux partenaires notamment médicaux les droits de la personne en matière d'accès à la santé. Un document plus complet (procédure consentement aux soins). Information préalable pour prodiguer des soins aux personnes protégées renseigné par le service de soin. Signature par le mandataire selon si ces documents sont remplis. Autres docs existants : dons, hospitalisation sous contrainte)</p> <p>Groupe des usagers sur les droits. Au premier rdv, présentation des droits et devoirs à la personne. Règlement de fonctionnement. Quels personnes aller voir. Saisie du dispositif ISTF Grim, ATMP, UDAF, ASSTRA qui est une permanence télé et physique, rdv individuels et interventions collectives.</p>
Critère 2.2.7 (Impératif)	<p>L'ESSMS garantit la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Axes forts:</p> <p>Les salles et les informations sont adaptées pour éviter de montrer les documents avec les noms des personnes.</p> <p>Chaque délégué mandataire à un dossier par personne, armoire fermée à clé.</p> <p>Le logiciel métier permet de bien gérer l'accès à l'information.</p> <p>Les comptes rendus de gestion au juge et à la personne protégée par rdv avec la personne une fois par an. (Document expliqué et remis, expliqué et non remis, etc.).</p> <p>Registre des traitement, RGPD. Formation de tous les professionnels avec l'expert RGPD DPO.</p>
Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée 4
Objectif 2.3	Les professionnels favorisent la participation sociale de la personne accompagnée. 4
Critère 2.3.1	<p>Les professionnels favorisent la préservation et le développement des relations sociales et affectives de la personne accompagnée. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Axes forts:</p> <p>Les professionnels sont là pour conseil si nécessaire pour éviter l'abus de faiblesse et la maltraitance, conseil et orientation, mise en lien avec des partenaires si demande de la personne et manifestation d'isolement.</p> <p>le service ne s'immisce pas dans la vie privée des majeurs protégés hormis dans les situations relevant d'un signalement.</p> <p>Les mandataires sont attentifs à la préservation des relations sociales et au bien-être des personnes, mettent en relation avec des partenaires.</p>

	Les professionnels soutiennent et/ou orientent la personne accompagnée pour accéder aux services et dispositifs de droit commun.	4
Critère 2.3.2	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>Axes forts: les professionnels font des courriers auprès des organisations, soutiennent les majeurs protégés lorsqu'il y a un engagement financier (ex: via des inscriptions à l'UGC (carte de cinéma), à une salle de sport, etc.) mais ce n'est pas la mission première.</p> <p>Ils informent des dispositifs gracieux, passent le relais vers des personnes-ressources.</p> <p>Les informations sur les acteurs du territoire sont transmises verbalement.</p>	
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	4
Objectif 2.4	Les professionnels adaptent avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques auxquels elle est confrontée.	4
	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés aux addictions et conduites à risques auxquels la personne est confrontée.	4
Critère 2.4.2	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>Cependant, les professionnels sont confrontés aux addictions et peuvent identifier parfois les situations de risque: soit la personne va solliciter le mandataire pour plus d'argent, soit les acteurs partenaires sont déjà en accompagnement. Dialogue et conseil plutôt que mission première du des professionnels. Réorientation vers des partenaires.</p>	
	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés aux chutes auxquels la personne est confrontée.	4
Critère 2.4.3	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>Le risque de chute ne fait pas partie des risques identifiables par le mandataire, pour lequel une stratégie, des procédures, des formations, des indicateurs devraient être mise en place. Cependant, si le risque est identifié par les professionnels, une action de conseil, d'orientation vers des partenaires pourra être mise en oeuvre. Cette identification et cette actions seront précisées dans le DIPM.</p>	
	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de dénutrition, malnutrition et/ou des troubles de la déglutition auxquels la personne est confrontée.	4
Critère 2.4.4	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>Le risque de dénutrition ne fait pas partie des risques identifiables par le mandataire, pour lequel une stratégie, des procédures, des formations, des indicateurs devraient être mise en place. Cependant, si le risque est identifié par les professionnels, une action de conseil, d'orientation vers des partenaires pourra être mise en oeuvre. Cette identification et cette actions seront précisées dans le DIPM.</p>	
	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés à la sexualité auxquels la personne est confrontée.	4
Critère 2.4.5	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>Le risque liés à la sexualité ne fait pas partie des risques identifiables par le mandataire, pour lequel une stratégie, des procédures, des formations, des indicateurs devraient être mise en place. Cependant, si le risque est identifié par les professionnels, une action de conseil, d'orientation vers des partenaires pourra être mise en oeuvre. Cette identification et cette actions seront précisées dans le DIPM.</p>	

Critère 2.4.6	<p>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de harcèlement ou d'abus de faiblesse auxquels la personne est confrontée. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les mesures de protection viennent souvent de ces évaluations. La mesure de protection met en place un système qui protège. (ex/ paiement de facture, etc.). Basé sur l'écoute et la mise en confiance que la personne va s'exprimer.</p>
Critère 2.4.7	<p>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de radicalisation et/ou de prosélytisme auxquels la personne est confrontée. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Le risque liés à l'exposition de la radicalisation ne fait pas partie des risques identifiables par le mandataire, pour lequel une stratégie, des procédures, des formations, des indicateurs devraient être mise en place. Cependant, si le risque est identifié par les professionnels, une action de conseil, d'orientation vers des partenaires pourra être mise en oeuvre. Cette identification et cette actions seront précisées dans le DIPM.</p>
Thématique	Accompagnement à l'autonomie 4
Objectif 2.5	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement pour favoriser l'autonomie de la personne. 4
Critère 2.5.2	<p>Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le suivi de son parcours professionnel en lien avec les partenaires. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> axes forts: soutien de la personne dans ses démarches, dans l'accès à ses droits. Liens possibles avec les partenaires de l'emploi selon la situation. C'est une thématique possible du développement du pouvoir d'agir.</p>
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). 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Axes forts: le principe d'action est le développement de l'intérêt de la personne, de son autonomie, de sa situation. A l'ouverture de la mesure: point sur la situation, les demandes.</p>
Thématique	Accompagnement à la santé 4
Objectif 2.6	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement en santé mentale de la personne. 4
Critère 2.6.3	<p>Les professionnels alertent et/ou mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement en santé mentale de la personne. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> La mission du mandataire n'est pas de mettre en œuvre un projet d'accompagnement en santé mentale. Il conseille et oriente la personne et l'entourage si un besoin est identifié et travaille avec les partenaires qui eux ont un projet d'accompagnement en santé mental. Le mandataire participe à des réunions de coordination et de réflexion.</p>

Objectif 2.7	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement de fin de vie et du deuil de la personne.	4
Critère 2.7.3	<p>Les professionnels échangent en équipe pour adapter l'accompagnement au deuil vécu par la personne.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Repérage de changements de comportement de la personne, recherche des causes éventuellement si la personne ne s'exprime pas directement sur le sujet. Accompagnement de la personne pour les condoléances et participation à l'achat.</p>	4
Critère 2.7.4	<p>Les professionnels mettent en œuvre l'accompagnement de la fin de vie et/ou du deuil de la personne.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Informations sur la personne de confiance, les directives anticipées, le contrat obsèques.</p>	4
Thématique	Continuité et fluidité des parcours	3,89
Objectif 2.8	Les professionnels favorisent la continuité de l'accompagnement dans l'ESSMS.	3,67
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> L'information peut être donnée par les partenaires. Souvent manque d'information de la part de la personne ou pas de réponse de sa part. Indices possibles par les retraits bancaires. Les professionnels alertent/conseillent et accompagnent la personne.</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> Information faite au juge, point avec la responsable et les collègues, signalement au procureur</p>	4
Critère 2.8.3	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au repérage, à la prévention et à la gestion des risques de rupture de parcours de la personne accompagnée.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Pas de formation mais sensibilisation permanente par les réunions d'équipe, et les supervisions.</p>	3
Objectif 2.9	Les professionnels facilitent la fluidité du parcours de la personne accompagnée, en coordination avec les partenaires.	4
Critère 2.9.1	<p>Les professionnels se coordonnent avec les partenaires du territoire impliqués dans le parcours de la personne accompagnée et partagent les informations nécessaires.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Travail de coopération conséquent avec les partenaires du territoire. Travail parfois en binôme avec les partenaires.</p>	4

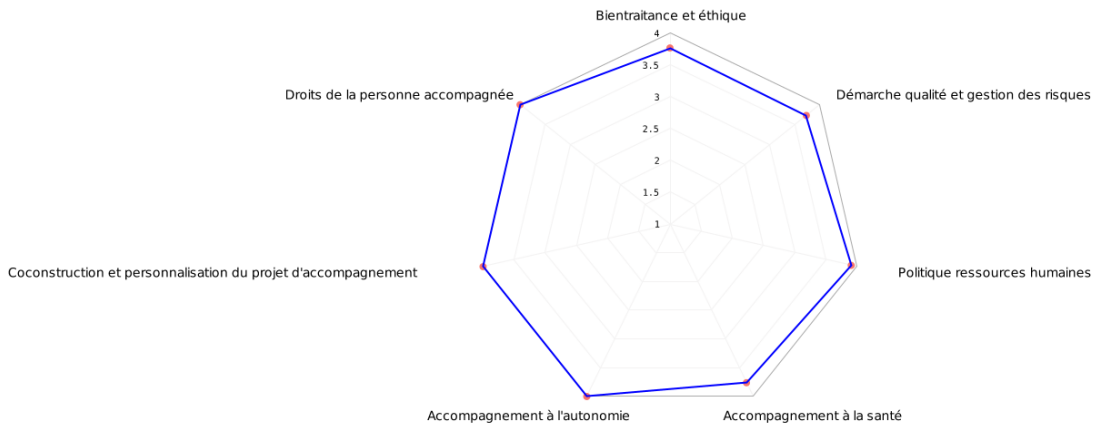
Critère 2.9.2	Les professionnels informent la personne accompagnée, et son entourage, des alternatives pour la continuité de son parcours.	4
	<i>Commentaire :</i> Exemples notables : les changements de résidence: domicile ou établissement.	
Critère 2.9.3	Les professionnels transmettent toute information nécessaire à la continuité de l'accompagnement de la personne aux professionnels qui prennent le relais et à l'entourage.	4
	<i>Commentaire :</i> Les professionnels peuvent même visiter un établissement avec une personne pour faciliter le choix et la décision de la personne.	
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
	<i>Commentaire :</i> Les professionnels partagent entre eux les informations nécessaires à la continuité de l'accompagnement de la personne sauf sur la santé mentale de la personne. Les mesures judiciaire ne précisent pas toujours ces situations.	
Critère 2.10.2	Les professionnels respectent les règles de sécurisation des données, des dossiers et des accès.	4
	<i>Commentaire :</i> Les professionnels ont reçu une formation sur le RGPD et le logiciel usager.	

Axes de progrès

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

		Cotation
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
Thématique	Accompagnement à la santé	4
Objectif 2.6	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement en santé mentale de la personne.	4
Critère 2.6.1	Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement et tracent les besoins d'accompagnement en santé mentale de la personne, selon des modalités adaptées.	N.C

Chapitre 3 - L'ESSMS



Axes forts

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

		Cotation
Thématique	Bienveillance et éthique	3,75
Objectif 3.1	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie en matière de bienveillance.	3,75
Critère 3.1.1	<p>L'ESSMS définit sa stratégie en matière de bienveillance et en partage une définition commune avec l'ensemble des acteurs.</p> <p><i>Commentaire :</i> L'établissement a une stratégie en matière de bienveillance qui comprend la recherche du consentement éclairé de la personne, l'information adaptée à sa situation, la garantie du droit de participer à la conception et à la mise en œuvre du projet individuel de protection, et la prise en compte des ressources et du patrimoine de la personne pour le coût de la mesure de protection. Participation à un comité éthique interassociatif. Reflexion vers un comité avec d'autres acteurs. La stratégie concernant la bienveillance sera formalisée globalement dans le cadre du prochain projet de service et du plan d'action qualité. Charte éthique et formation annuelle envisagée.</p>	4
	<p>L'ESSMS définit l'organisation et les modalités de déploiement de sa démarche de bienveillance et met à disposition les outils adaptés.</p> <p><i>Commentaire :</i> La bienveillance, déployée selon les modalités explicitée ci-dessus (recherche du consentement éclairé de la personne, l'information adaptée à sa situation, la garantie du droit de participer à la conception et à la mise en œuvre du projet individuel de protection, et la prise en compte des ressources et du patrimoine de la personne), fait l'objet d'une organisation, met en place des modalités de déploiement de sa démarche de bienveillance et met à disposition les outils adaptés.</p>	3
Critère 3.1.2		

	L'ESSMS organise des actions de sensibilisation à la bientraitance pour tout nouvel intervenant (partenaire, bénévole,...)	4
Critère 3.1.3	<i>Commentaire :</i> La bientraitance, déployée selon les modalités explicitée ci-dessus (recherche du consentement éclairé de la personne, l'information adaptée à sa situation, la garantie du droit de participer à la conception et à la mise en œuvre du projet individuel de protection, et la prise en compte des ressources et du patrimoine de la personne), fait l'objet de sensibilisation au travers du processus d'intégration et dans les documents institutionnels	
	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la bientraitance.	4
Critère 3.1.4	<i>Commentaire :</i> Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la bientraitance lorsque la bientraitance est déclinée par la recherche du consentement éclairé de la personne, l'information adaptée à sa situation, la garantie du droit de participer à la conception et à la mise en œuvre du projet individuel de protection, et la prise en compte des ressources et du patrimoine de la personne	
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
	L'ESSMS accompagne les personnes pour qu'elles puissent vivre dans des conditions matérielles et un cadre de vie respectueux de leurs droits fondamentaux.	4
Critère 3.2.1	<i>Commentaire :</i> Elaboration du budget dans le DIPM: besoins identifiés à cette occasion. Voir le projet Développement le pouvoir d'agir. Exemple: document d'information sur les droits des personnes à destination des organisations. Visites d'organisations (i.e. ephad)	
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	4
Objectif 3.4	L'ESSMS coconstruit sa stratégie d'accompagnement et son inscription dans le territoire, dans une approche inclusive.	4
	L'ESSMS met en œuvre une approche inclusive des accompagnements proposés.	4
Critère 3.4.1	<i>Commentaire :</i> L'istf soutien au tuteur familiaux. Connaissance de la place du tuteur. Sensibilisation et plaidoyer auprès des acteurs du milieu ordinaires et médico-sociaux.	
	L'ESSMS s'inscrit dans des partenariats pour enrichir son offre d'accompagnement au bénéfice des personnes.	4
Critère 3.4.2	<i>Commentaire :</i> Exemples: Avocats, auxiliaires de vie. Plus facile en territoire rural. MDM, CMP, centres hospitaliers.	

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><i>Commentaire :</i> Avec Grimm et ATMP mobilisation de case manager pour accompagner les équipes dans les situations complexes. Exemple : Réponse avec l'Alged à un projet d'habitat inclusif.</p>	4
Critère 3.4.4	<p>L'ESSMS est force de proposition et d'innovation pour améliorer la qualité des accompagnements et les modalités d'intervention.</p> <p><i>Commentaire :</i> De multiples projets sont en cours de réalisation ou en projet : Projet Développement pouvoir d'agir, Projet Inclusion numérique : déclaration de ressource. Projet logiciel métier avec un accès usager. Ces projets font l'objet de recherche de financement et de communication (Rapport d'activité 2022, projet DPA exposé dans des colloques.</p>	4
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><i>Commentaire :</i> L'association est identifiée sur ses territoires. Portes ouvertes. Job dating. Participation au GVSSL, membres permanent. CLSM, membre. L'AG a lieu au siège et les partenaires sont invités, les banques, assurances, CMP, quelques mutuelles. Ecrits auprès des députés dans le cadre Ségur. 30 ans prévus.</p>	4
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	4
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.	4
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> <p><i>Commentaire :</i> Axes forts: mise en place en 2021 de temps dédié pour le développement du pouvoir d'agir. Principes: un pair des mandataires, organisation de permanences mensuelles sur chaque site, démarche volontaire pour le majeur protégé Depuis 2022, invitation de majeurs protégés à l'assemblée générale - Témoignages. Partenariat - atelier finances et pédagogie avec la Fondation Caisse d'Epargne Choix de donner une place aux personnes accompagnées et les valoriser - ex exposition de tableaux d'une personne en salle de réunion, participation de musiciens à des portes-ouvertes</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> <p><i>Commentaire :</i> Axes forts: Evaluer les capacités de la personne à faire seule, à comprendre. Avec le DIPM, co-construction des projets. Travail un peu différent selon la nature de la mesure - sous tutelle: conservation des acquis; sous curatelle: travail sur le développement du pouvoir d'agir, inviter la personne à s'investir dans la mesure. Repérage des majeurs protégés qui pourraient être intéressés par un accompagnement par le</p>	★

	dispositif DPA, sur la base d'une démarche volontaire. Apprendre à oser: prendre conscience de ses freins et vouloir travailler à leur levée; prendre confiance pour oser et maîtriser quelque chose. Mise en place d'outils pour que les personnes exercent directement leurs droits (signature du budget, attestation carte nationale d'identité, etc.).	
Critère 3.5.3	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la préservation de l'autonomie et à la prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées. <i>Commentaire :</i> Axes forts: les professionnels sont tous sensibilisés. Fonction à temps partiel de référente développement du pouvoir d'agir (DPA) depuis fin 2021. La professionnelle DPA a suivi une formation approfondie en 2022, une mandataire avait été formée avant. Formation présentant des modèles à l'étranger pour	4
Thématique	Accompagnement à la santé	3,75
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
Objectif 3.7	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux.?	3,5
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. <i>Commentaire :</i> Etant donné qu'il n'y a pas d'hébergement ni d'accueil de jour, qu'il n'y a pas de soins prodigués aux personnes accompagnées, la stratégie de maîtrise du risque infectieux n'est pas développée et consignée au sein du Document d'analyse du risque infectieux (DARI). Cependant, ponctuellement la question du risque est traitée lorsque des situations de risque surviennent : exemples pour le COVID au contact des usagers ou lorsque le domicile d'une personne accompagnée a un risque infectieux, les visites sont annulées.	4
Critère 3.7.2	Les professionnels mettent en œuvre les actions de prévention et de gestion du risque infectieux. <i>Commentaire :</i> Les situations de risque à domicile seront discutées en réunion d'équipe et des mesures ponctuelles seront prises pour mitiger les risques lors des visites. Les professionnels n'ont pas la mission de prodiguer des soins.	3
Thématique	Politique ressources humaines	3,92
Objectif 3.8	L'ESSMS définit et déploie une politique ressources humaines au service de sa stratégie et de la qualité de l'accompagnement.	3,83

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. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Axes forts: composition du COPIL gestion des risques avec des représentants des 3 sites. Objet du COPUL: diagnostic, préconisations et suivi. Les professionnels portent le CR et les actions sont appropriées de façon transparente et fluide. Travail sur la prévention des risques psycho-sociaux et mise en place de garde fou pour prévenir les RPS. AAP. Plateforme psychologique. Les situations de violence sont évoquées et traitées. Axe de progrès: formaliser la politique RH.</p>
Critère 3.8.2	<p>L'ESSMS met en œuvre un processus d'accueil et d'intégration des nouveaux professionnels et intervenants. ★</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Axes forts: le processus d'accueil est pensé et structuré pour chaque nouveau professionnel et des outils spécifiques par fonction sont à jour (réorganisation, nouvel outil métier, etc.). La check list d'intégration, détaillée, contient une ligne pour la fin de période d'essai "le plus pour surprendre agréablement". Le parcours d'intégration inclut un accueil au siège à l'issue de la période d'essai. Ceci permet de connaître les interlocuteurs et comprendre la réalité des postes (accueil téléphonique centralisé, réception du courrier, etc.). Axe de progrès: disposer d'un livret d'accueil du salarié.</p>
Critère 3.8.3	<p>L'ESSMS adapte sa gestion des emplois et des parcours professionnels aux évolutions du secteur et de sa stratégie. 3</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Axes forts: travail sur les parcours professionnels à partir des entretiens d'évolution (mobilités internes d'assistante à mandataire, à cadres via des mises à profit de remplacement pour essais, formation puis positionnement lorsqu'un poste se libère), accompagnement en cours de professionnels en fin de carrière.</p>
Critère 3.8.4	<p>L'ESSMS met au service des accompagnements une équipe de professionnels formés et qualifiés. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Axes forts: . A compétences égales, recrutement de professionnels ayant des formations initiales différentes (juriste, travailleurs sociaux, etc.). Critère de savoir-être privilégié et formation continue. Nouvelle approche du recrutement en cours de développement: vont vers les candidats. Développement et entretien du réseau, communication. Optimisation des plans de développement des compétences en participant aux actions collectives gratuites proposées par l'OPCO, en diversifiant les sources de financement. Les participations individuelles à des formations thématiques font l'objet de retour en réunions d'équipe.</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> Mails d'information du responsable de service à l'équipe, copie direction, pour préciser une réorganisation suite à absence</p>

	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux RBPP, procédures et références spécifiques à leur cadre d'intervention.	4
Critère 3.8.6	<i>Commentaire :</i> Axes forts: à l'ordre du jour des réunion d'équipes, veille juridique et sociale. Les professionnels sont informés, sensibilisés mais pas formés. Ils entre eux. En GT thématique, appropriation de RBPP et transmission de CR de réunion.	
Objectif 3.9	L'ESSMS met en œuvre une politique de qualité de vie au travail.	4
	L'ESSMS promeut une politique favorisant la qualité de vie au travail.	4
Critère 3.9.1	<i>Commentaire :</i> Axes forts: nombreuses actions contribuant à la QVCT. Ergonomie des postes (double écran, réhausseur écran, etc.) et sécurité (possibilité de sortir rapidement, certains bureaux vitrés). 2021 intervention d'un kiné-ergonome (en remplacement de la journée team building) pour travailler sur la préparation du corps à la journée de travail, techniques respiratoires après un entretien compliqué, etc. Enquête QVCT réalisée à partir des 6 critères de l'ANACT, confiée à une cadre de direction en stage. Sera analysé par le GT gestion des risques et élaboration d'un plan d'actions. Objectif de reconduire l'enquête tous les ans. Accord télétravail en cours de finalisation (3è trimestre 2023). Axe de progrès: formaliser dans le projet de service la politique QVCT.	
	L'ESSMS favorise la qualité de l'environnement de travail des professionnels.	4
Critère 3.9.2	<i>Commentaire :</i> Axes forts: Mise en place d'une automission - Assurance de l'AssTRA pour les véhicules personnels des professionnels sur le temps de travail. A la demande des administrateurs, travail en cours par la stagiaire sur la prise d'un abonnement à des véhicules en location libre, plus de souplesse, plus attractif. Facturation mensuelle. Travail en cours sur le non avancement des frais de stationnement.	
	L'ESSMS organise des espaces de discussion et de partage pour les professionnels et des temps de soutien psychologique et/ou éthique.	4
Critère 3.9.3	<i>Commentaire :</i> Axes forts: Analyse de la pratique professionnelle pour les mandataires en intra, pour les responsables de service en inter au sein de l'UTRA PJM.	
Thématique	Démarche qualité et gestion des risques	3,74
Objectif 3.10	L'ESSMS définit et déploie sa démarche d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques.	4
	L'ESSMS définit sa politique qualité et gestion des risques.	★
Critère 3.10.1	<i>Commentaire :</i> Axes forts: dynamique d'amélioration continue structurée, très outillée, encrée et appropriée par les professionnels.	
	L'ESSMS met en œuvre sa démarche qualité et gestion des risques.	4
	<i>Commentaire :</i>	

Critère 3.10.2	<p>Axes forts: Principe d'associer tout les professionnels à la DQ. Les professionnels interpellent la responsable qualité, présente régulièrement sur chaque site.</p> <p>Même niveau d'appropriation sur les 3 sites.</p> <p>Chaque professionnel participe à un des 6 groupes de travail permanent (procédures métier, gestion du patrimoine des MP, gestion des risques, gestion adm et budgétaire, logiciels métiers, droit des usagers).</p> <p>Axe de progrès: souhait de la direction de se doter d'un outil de pilotage dont le financement sera inscrit au budget.</p>	
Objectif 3.11	L'ESSMS définit et déploie son plan de prévention des risques de maltraitance et de violence.	3,67
Critère 3.11.1 (Impératif)	<p>L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>axes forts: procédure complète sur la prévention de la maltraitance définissant les termes, les références légales, la procédure à suivre selon la situation de la personne (à domicile, en établissement).</p> <p>En cours de révision à partir des travaux du comité de direction et de la commission technique des directeurs de l'UTRA. Objectif de finalisation: fin été 2023.</p> <p>Sont restés sur les signalements des faits pour les personnes à domicile; sont informés d'un signalement en établissement.</p>	4
Critère 3.11.2 (Impératif)	<p>L'ESSMS traite les signalements de faits de maltraitance et de violence, et met en place des actions correctives.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Axes forts: les faits sont analysés rapidement. Les chefs de service ont une latitude d'actions. Ils font remonter toute information qui puisse engager la responsabilité de l'Association.</p> <p>Les situations de maltraitance sont remontées immédiatement.</p> <p>La directrice est en suivi quasi quotidien avec chaque responsable de site.</p>	4
Critère 3.11.3	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la détection et au signalement de faits de maltraitance et de violence.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Axe fort: les professionnels ont été formés il y a 5-6 ans. Ils sont sensibilisés.</p> <p>Axe de progrès: penser l'appropriation régulière de la procédure, et particulièrement pour les nouveaux salariés.</p>	3
Objectif 3.12	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.	3,67
Critère 3.12.1 (Impératif)	<p>L'ESSMS organise le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Axes forts: Réponse au plaignant élaborée par le responsable de site avec le professionnel concernée.</p> <p>Suivi toutes les 4 semaines par la responsable qualité avec la responsable de site. Indicateur sur le nombre de jours de traitement.</p> <p>Axe de progrès: renforcer les démarches préventives après analyse qualitative.</p>	4

	Les professionnels analysent en équipe les plaintes et les réclamations et mettent en place des actions correctives.	4
Critère 3.12.3 (Impératif)	<i>Commentaire :</i> Axes forts: COPIL gestion des risques pour analyser les situations complexes - Groupe composé d'assistantes et mandataires de chaque site, 1 standardiste, 1 représentant du CSE, responsable qualité, directrice. Toutes les 6 semaines. En réunion d'équipe, point sur les plaintes et réclamations; les mandataires apportent des situations préoccupantes.	
Objectif 3.13	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des évènements indésirables.	3,75
Critère 3.13.1 (Impératif)	L'ESSMS organise le recueil et le traitement des évènements indésirables.	★
	<i>Commentaire :</i> Axes forts: la procédure est connue, la FEI approprié. Historique du suivi depuis 2016.	
	Les professionnels déclarent et analysent en équipe les évènements indésirables et mettent en place des actions correctives.	4
Critère 3.13.3 (Impératif)	<i>Commentaire :</i> Axes forts: procédures, FEI et traitement bien appropriés par les professionnels. Remarque: Question du seuil de tolérance de chacun pour faire une déclaration écrite, de la fréquence des faits. Parfois situations non déclarées par manque de temps. Les insultes, l'agressivité verbale sont souvent peu remontées. Elles sont mentionnées dans le dossier et indiqué aux autres professionnels.	
	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion des évènements indésirables.	4
Critère 3.13.4	<i>Commentaire :</i> Axes forts: réalisé, y compris de façon informelle. Chaque salarié peut faire une déclaration. Les professionnels se stimulent pour écrire des fiches.	
Objectif 3.14	L'ESSMS est doté d'un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité.	4
	L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité et le réactualise régulièrement.	4
Critère 3.14.1 (Impératif)	<i>Commentaire :</i> Axes forts: PCA pour prévenir les risques d'approvisionnement électriques hivernaux a permis d'anticiper les risques de coupures d'alimentation électriques de portes, portails, etc. avec une des copropriétés. La continuité de service en l'absence de professionnels est anticipée. La continuité de service du système d'information est assurée par le prestataire informatique. Suivi continu et alerte de la direction si approprié.	
Critère 3.14.2 (Impératif)	L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne et en externe.	4

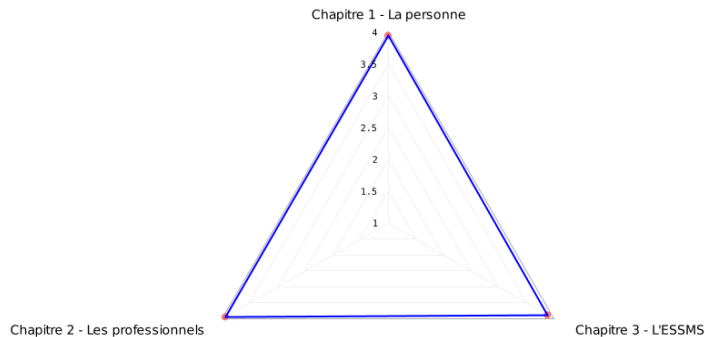
Critère 3.14.3	<p>Les professionnels participent aux exercices et aux retours d'expérience partagés, organisés par l'ESSMS. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Exemple de l'accompagnement d'une personne pour laquelle la gestion de l'argent est compliquée. Elle est venue menaçante sur site. Le service a été fermé. Les professionnels connaissent la marche à suivre mais elle n'est pas formalisée. Axe de progrès évoqué: avoir une procédure adaptée à chaque site.</p>
Critère 3.14.4	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion de crise. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Axes forts: pendant le confinement COVID, communication plus importante ce qui a permis d'apporter de la fluidité. Liens maintenus avec le responsable de service. Sensibilisation en réunion d'équipe, échange sur des situations en analyse de la pratique.</p>
Objectif 3.15	<p>L'ESSMS s'inscrit dans une dynamique d'innovation et d'évolution sociétale. 3,33</p>
Critère 3.15.1	<p>L'ESSMS définit et met en oeuvre sa stratégie d'optimisation des achats et de développement durable. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Axes forts: optimisation des achats et référencement des fournisseurs. Actions ponctuelles contribuant au développement durable et à la RSE. Pour la destruction des archives, choix d'une entreprise qui recycle le papier; entreprise adaptée pour la taille des espaces verts. Réflexion sur la mobilité douce. Axe de progrès: stratégie de développement durable.</p>
Critère 3.15.2	<p>L'ESSMS définit et déploie sa stratégie numérique. 3</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Axes forts: choix d'un prestataire informatique qui assure une veille et formule des recommandations d'aide à la décision. Le fournisseur informatique est distinct du prestataire informatique. Changement d'outil métier pour le DIPM (UniT) mi2022 - approche plus globale (logiciel bancaire, bureautique gérée, GED). RH: outil de gestion des temps. Logiciel RH inscrit au BP 2023 (en attente de réponse). Politique effective de changement des mots de passe (modifiés tous les 3 mois) Axe de progrès: absence de stratégie au niveau de l'association.</p>
Critère 3.15.3	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux outils numériques. 3</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Axes forts: formations approfondies à la prise en main du nouveau logiciel, participation de certains au paramétrage GT logiciel métier avec référent sur chaque fonction et chaque site. Club utilisateurs. Recensement des questions auprès des collègues du site Pour un nouveau salarié, tutorat court de 2 jours avec ses collègues. Axe de progrès: avoir un tutorat plus approfondi, formation plus structurée aux logiciels métiers.</p>

Axes de progrès*(reprise des critères standards cotés 1 ou 2 et des critères impératifs cotés 1, 2 ou 3)*

		Cotation
Thématique	Accompagnement à la santé	3,75
Objectif 3.7	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux.?	3,5
Critère 3.7.3	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à la maîtrise du risque infectieux.	N.C
Thématique	Démarche qualité et gestion des risques	3,74
Objectif 3.12	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.	3,67
Critère 3.12.2 (Impératif)	L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes. <i>Commentaire :</i> Axes forts: communication systématique au plaignant par tout moyen adapté à sa situation (RV, écrit, etc.) Axe de progrès: analyse globale et communication en réunion institutionnelle.	3
Objectif 3.13	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des événements indésirables.	3,75
Critère 3.13.2 (Impératif)	L'ESSMS communique sur le traitement des événements indésirables auprès des parties prenantes. <i>Commentaire :</i> Axes forts: CR du COPIL gestion des risques diffusé à tous, CR repris avec les professionnels du site concerné par l'évènement. Axe de progrès: analyse globale par nature d'évènement, etc., et communication	3

Niveau global atteint par l'ESSMS

Présentation de la synthèse de la cotation des trois chapitres.



Appréciation générale

L'évaluation s'est déroulée dans un environnement empreint de bienveillance, de transparence et de fluidité dans les échanges, de disponibilité des différents acteurs pour l'évaluation. Les éléments de preuve ont été communiqués en amont et en illustration des propos.

Les accompagnés traceurs rencontrés étaient des personnes consentantes et participatives.

Les professionnels sont mobilisés, à l'écoute des personnes accompagnées.

Parmi les points forts ou particulièrement remarquables, on soulignera l'approche sur l'exercice des droits fondamentaux, au cœur de la mission d'un service de protection des majeurs, et le développement très opérationnel du pouvoir d'agir des personnes accompagnées. Les personnes accompagnées sont associées de façon croissante au fonctionnement via le groupe d'expression et la participation active aux assemblées générales depuis 2 ans. La démarche d'amélioration continue du service rendu est très structurée et efficace, à tous les niveaux de l'organisation.

En matière de gestion des ressources humaines, de système d'information, de développement durable, de nombreuses actions sont réalisées mais la politique ou stratégie n'est pas formalisée.

L'accompagnement à la santé est abordé de façon globale et différenciée selon la situation de la personne (seule à domicile ou en établissement, etc.). Il n'est pas au cœur des missions et fait l'objet d'un passage de relais à partenaires, à des personnes-ressources (ex : (douleur, risque infectieux, précocité, prévention). Le risque infectieux prend une part croissante et pourra faire l'objet d'actions dédiées.

Observations de l'ESSMS

Chapitre 1	RAS
Chapitre 2	RAS
Chapitre 3	RAS
Observation générale	<p>Une observation d'ordre générale : les critères peuvent manquer de finesse et ne tiennent pas compte des spécificités d'une association tutélaire.</p> <p>Problématique notamment sur les critères relatifs à la santé, la gestion de la douleur, des chutes, ou les activités sportives, socio-culturelles et de loisirs : certains évaluateurs, souhaitant valoriser ce que la structure a mis en place sur des critères a priori non applicables, vont les coter (mais avec des notes pas toujours maximum puisque la thématique n'est pas l'objet du service). D'autres évaluateurs vont seulement ajouter des commentaires, mais en laissant les critères en non concernés.</p> <p>Il serait bien que les critères puissent être affinés, ou à tout le moins que la conduite à tenir soit définie par la HAS pour qu'elle ne soit pas évaluateur dépendant.</p>

Annexes

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

		Cotation
Critère 3.12.2	<p>L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes.</p> <hr/> <p><i>Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur :</i></p> <p>La gouvernance a connaissance d'un retour à la personne à l'origine de la plainte ou de la réclamation par le mandataire l'accompagnant, par le responsable de site le cas échéant.</p> <p>En revanche, elle sait que les parties prenantes ne sont pas informées d'une analyse quantitative et qualitative de la nature des plaintes et réclamations déposées, de leurs fréquences, des actions correctives et préventives mises en place. Cette analyse n'est pas réalisée à ce jour.</p> <p>Un plan d'actions est à définir en matière d'analyses, de capitalisation sur les retours d'expérience, de communication auprès de l'ensemble des parties prenantes : professionnels, personnes accompagnées, administrateurs.</p> <p>Le pilote de ces actions sera le responsable qualité en lien avec le groupe de travail en place gestion des risques.</p>	3
Critère 3.13.2	<p>L'ESSMS communique sur le traitement des événements indésirables auprès des parties prenantes.</p> <hr/> <p><i>Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur :</i></p> <p>La communication sur les événements indésirables est partielle. Elle est réalisée sur les sites concernées.</p> <p>La direction et la gouvernance sont conscientes de cette amélioration à apporter.</p> <p>Une analyse plus globale est d'ors et déjà envisagée afin de renforcer les actions préventives.</p> <p>La direction mobilisera le groupe de travail gestion des risques pour définir un plan de communication aux professionnels, aux représentants des usagers via le groupe d'expression, aux autorités de tarification (rapport d'activité), etc.</p>	3

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.