

Rapport de visite d'évaluation

SAAD CCAS DE MERIGNAC

AV MAL DE LATTRE DE TASSIGNY

33700 MERIGNAC

20/02/2023 - 22/02/2023

MEDICONSEIL FORMATION

77 AV DES LILAS 64000 PAU

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	51
Cotation des chapitres par thématiques	58
Chapitre 1 - La personne	58
Chapitre 2 - Les professionnels	86
Chapitre 3 - L'ESSMS	99
Niveau global atteint par l'ESSMS	110
Observations de l'ESSMS	111
Annexes	112
Annexe 1 : Formulaire(s) critère(s) impératif(s)	112
Annexe 2 : Evolutions apportées au rapport suite aux observations faites par l'ESSMS	114

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

SAAD CCAS DE MERIGNAC	
Nom du responsable de l'ESSMS	Mme FOURNAT Céline
FINESS juridique	330792094
FINESS géographique	330801176
SIRET	26330277000049
Adresse de l'entité juridique	60 AVENUE MARÉCHAL DE LATTRE DE TASSIGNY 33700 MÉRIGNAC
Adresse du site évalué	AV MAL DE LATTRE DE TASSIGNY 33700 MERIGNAC
Département / Région	GIRONDE / NOUVELLE-AQUITAINE
Date d'ouverture	01/01/1976
Date du CPOM (Contrat pluriannuelle d'objectifs et de moyens)	30/06/2017
Catégorie FINESS	Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (S.A.A.D.)
Statut juridique	Public
Activités	SAAD
Modalités d'accueil	Domicile
Nombre de places	391
Nombre d'ETP	53.32
Organisme gestionnaire	CCAS de la ville de Mérignac
Autres informations	

Déroulé de la visite

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

Nombre d'accompagnés traceurs réalisés
5

Evaluation réalisée par	
Nom de l'organisation	MEDICONSEIL FORMATION
Siret de l'organisation	83514982400020
Adresse complète	77 AV DES LILAS 64000 PAU
Statut	« Recevabilité opérationnelle favorable »
Nom du coordonnateur de la visite	Angélique CROCHET
Noms des évaluateurs	Angélique CROCHET Brigitte DEMOULIN

Dates de transmission	
Pré-rapport	20/03/2023
Observations	18/04/2023
Rapport final	26/04/2023

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	3,73
Thématique	Bienveillance et éthique	4
Objectif 1.1	La personne accompagnée s'exprime sur la bienveillance.	4
Critère 1.1.1	La personne accompagnée exprime sa perception de la bienveillance.	4
	EE : La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer sa perception de la bienveillance.	4
	EE : La personne accompagnée est écoutée et respectée dans cette expression au quotidien.	4
Thématique	Droits de la personne accompagnée	3,24
Objectif 1.2	La personne accompagnée est informée de ses droits de façon claire et adaptée. Sa compréhension est recherchée et favorisée.	3,71
Critère 1.2.1	La personne accompagnée et son entourage sont informés du rôle des professionnels et autres intervenants et peuvent les identifier.	4
	EE : La personne et son entourage sont informés du rôle des différents professionnels et autres intervenants qui l'accompagnent.	4
	EE : La personne accompagnée peut identifier les professionnels et autres intervenants.	4
Critère 1.2.2	La personne accompagnée est informée de ses droits et devoirs dans le cadre de la vie collective ou du fonctionnement du service.	4
	EE : La personne accompagnée reçoit toutes les informations sur ses droits et devoirs dans le cadre de la vie collective ou du fonctionnement du service.	4
	EE : La personne accompagnée a reçu les documents et explications associés.	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.	3
	EE : La personne accompagnée est systématiquement informée de la possibilité de désigner une personne de confiance.	3
	EE : La personne accompagnée est informée du rôle de la personne de confiance.	3
Critère 1.2.4	La personne a accès aux informations relatives à son accompagnement.	3
	EE : La personne a accès aux informations relatives à son accompagnement.	4
	EE : La personne accompagnée est informée des modalités d'accès à son dossier.	2

<p>Critère 1.2.5</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> <p>EE : La personne peut s'adresser aux professionnels qui l'accompagnent en cas de besoin pour être orientée dans l'exercice de ses droits individuels. 4</p> <p>EE : La personne peut s'adresser aux professionnels pour être accompagnée et soutenue dans sa démarche. 4</p>
<p>Critère 1.2.6</p>	<p>Les professionnels informent la personne accompagnée de ses droits et de leurs modalités d'exercice, ou l'orientent vers le bon interlocuteur. 4</p> <p>EE : Les professionnels informent la personne accompagnée de ses droits et de leurs modalités d'exercice. 4</p> <p>EE : Les professionnels savent orienter la personne accompagnée vers les personnes ressources. 4</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Entretiens des professionnels.</p> <p>Dossier de l'usager.</p> <p>DOMATEL.</p> <p>Classeur de coordination à domicile.</p> <p>Règlement de fonctionnement.</p> <p>Règlement de fonctionnement à l'usage des intervenants à domicile.</p> <p>Livret d'accueil.</p> <p>Règlement de fonctionnement.</p> <p>Règlement de fonctionnement à l'usage des intervenants à domicile.</p> <p>Livret d'accueil.</p> <p>Entretiens des professionnels.</p> <p>Dossier de l'usager.</p> <p>Dossier de coordination à domicile.</p> <p>Livret d'accueil.</p> <p>Contrat.</p> <p>Entretien du professionnel.</p> <p>Dossier de l'usager.</p> <p>DOMATEL.</p>
<p>Critère 1.2.7</p>	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la connaissance des droits de la personne accompagnée. 4</p> <p>EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la connaissance des droits de la personne accompagnée. 4</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Entretiens des professionnels.</p> <p>PAUF.</p> <p>Feuilles d'émergence des réunions d'équipe.</p> <p>Feuilles d'émergence des réunions d'équipe.</p> <p>Charte des droits et libertés.</p> <p>Entretiens des professionnels.</p> <p>Livret d'accueil du nouveau salarié.</p> <p>Entretien du professionnel.</p> <p>CR des réunions collégiales.</p>
	<p>La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou</p>

Objectif 1.3	des modalités de fonctionnement du service.	2
Critère 1.3.1	La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service et des outils favorisant leur compréhension.	1
	EE : La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service.	1
	EE : La personne accompagnée est associée à la révision des outils favorisant leur compréhension.	1
Critère 1.3.2	Les professionnels coconstruisent les règles de vie collective ou les modalités de fonctionnement du service dans le respect des droits et libertés de la personne accompagnée.	3
	EE : Les professionnels coconstruisent les règles de vie collective ou les modalités de fonctionnement du service avec la personne accompagnée.	2
	EE : Les professionnels s'assurent que les règles de vie collective ou les modalités de fonctionnement du service respectent les droits et libertés de personne accompagnée.	4
	<i>Éléments de preuve :</i>	
	Entretiens des professionnels.	
	Dossier de l'utilisateur.	
	DOMATEL.	
	Classeur de coordination à domicile.	
	CR de réunions.	
	Projet de service.	
Projet de service.		
Livret d'accueil du nouveau salarié.		
CR de réunions.		
Entretiens des professionnels.		
Livret d'accueil du nouveau salarié.		
Entretien du professionnel.		
Dossier de l'utilisateur.		
DOMATEL.		
Objectif 1.4	La personne bénéficie d'un cadre de vie ou d'accompagnement adapté et respectueux de ses droits fondamentaux.	4
Critère 1.4.1	La personne est assurée que les choix qu'elle exprime sur son cadre de vie ou d'accompagnement sont pris en compte.	4
	EE : La personne exprime ses choix sur son cadre de vie ou d'accompagnement.	3
	EE : Les choix de la personne accompagnée sont pris en compte.	4
Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée	3,63
Objectif 1.5	La personne accompagnée est actrice des instances collectives ou de toutes autres formes de participation. Sa participation effective est favorisée.	3
	La personne accompagnée participe aux instances collectives ou à toutes autres formes de participation.	2
	EE : La personne accompagnée est impliquée dans les instances collectives, ou autres formes de participation.	2
	EE : La personne accompagnée connaît ses représentants et peut les solliciter.	1

Critère 1.5.1	EE : La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer sa satisfaction. <hr/> <i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> Entretien avec l'utilisateur. Questionnaire de satisfaction. Bilan du questionnaire de satisfaction. Questionnaire de satisfaction. Bilan/résultat de l'enquête transmise aux bénéficiaires. Entretien de l'utilisateur.	4
Critère 1.5.2	La personne accompagnée est informée de la suite donnée aux demandes formulées dans le cadre des instances collectives ou à toutes autres formes de participation. EE : La personne accompagnée a connaissance des réponses apportées aux questions qu'elle a posées dans le cadre des instances collectives ou à toutes autres formes de participation. EE : La personne accompagnée a accès au relevé des échanges.	3 3 3
Critère 1.5.3	Les professionnels facilitent l'accès à la traçabilité des échanges et réponses apportées dans le cadre des instances collectives ou à toutes autres formes de participation. EE : Les professionnels facilitent l'accès de la personne accompagnée au contenu des échanges dans les instances collectives ou toutes autres formes de participation. EE : Les professionnels connaissent les lieux d'affichage et/ou d'enregistrement des relevés des échanges. <hr/> <i>Eléments de preuve :</i> Entretiens des professionnels. Dossier de l'utilisateur. DOMATEL. Classeur de coordination à domicile. Questionnaire de satisfaction. Bilan enquête de satisfaction 2022. Questionnaire de satisfaction. Bilan enquête de satisfaction 2022. Entretiens des professionnels. CR de réunions. Bilan questionnaire de satisfaction. Entretien du professionnel. Dossier de l'utilisateur. DOMATEL. Bilan de questionnaire de satisfaction.	4 4 4
Objectif 1.6	L'expression de la personne est recueillie tout au long de son accompagnement.	4
Critère 1.6.1	La personne accompagnée est soutenue dans son expression. Le partage de son expérience est favorisé et l'expression de ses préférences prise en compte. EE : La personne accompagnée est soutenue dans son expression. EE : La personne accompagnée partage son expérience. EE : Ses préférences sont prises en compte.	4 4 4
	Les professionnels facilitent l'expression de la personne accompagnée grâce à l'utilisation de moyens et outils adaptés.	4

	EE : Les professionnels facilitent l'expression de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels utilisent des moyens et outils qui facilitent leur expression.	4
Critère 1.6.2	<p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>Entretiens des professionnels. Dossier de l'usager. DOMATEL. Classeur de coordination à domicile. Utilisation d'une ardoise. Utilisation d'une gestuelle adaptée à la personne. Utilisation de vocabulaire adapté. Utilisation d'une ardoise. Gestuelle adaptée. Utilisation de vocabulaire adapté. Document de coordination à domicile. Dossier de l'usager. Entretiens des professionnels. Entretien du professionnel. Dossier de l'usager. DOMATEL.</p>	
	Les professionnels analysent le recueil de l'expression de la personne accompagnée et en tirent les enseignements.	4
	EE : Les professionnels analysent le recueil de l'expression de la personne accompagnée.	4
	EE : Le cas échéant, les professionnels apportent les adaptations nécessaires à l'accompagnement.	4
Critère 1.6.3	<p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>Entretiens des professionnels. Dossier de l'usager. DOMATEL. Classeur de coordination à domicile. Fiche de mission domicile. Application DOMATEL sur téléphone des aides à domicile. Commentaires sur l'application DOMATEL du téléphone professionnel de l'aide à domicile. Feuilles d'émargement des réunions d'équipe. Fiche de mission domicile. Application DOMATEL sur téléphone des aides à domicile. Feuilles d'émargement des réunions d'équipe. Dossier de la personne accompagnée. Entretiens des professionnels. Classeur de coordination à domicile. CR de réunion. Bilan de questionnaire de satisfaction. DOMATEL.</p>	
Objectif 1.7	La personne accompagnée exprime son choix de manière éclairée.	3,75
Critère 1.7.1	La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer son consentement éclairé, grâce à une information claire et des moyens adaptés.	4
	EE : La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer son consentement éclairé.	4

	EE : La personne accompagnée reçoit des explications claires et adaptées, nécessaires à sa compréhension.	4
Critère 1.7.2	Les professionnels recherchent l'adhésion de la personne accompagnée, grâce à une information claire et des moyens adaptés.	4
	EE : Les professionnels recherchent l'adhésion de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels apportent à la personne accompagnée des explications claires et adaptées, nécessaires à sa compréhension.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Entretiens des professionnels. Dossier de l'utilisateur. DOMATEL. Classeur de coordination à domicile. DIPC signé. Classeur domicile. DIPC signé. Classeur domicile. Classeur de coordination à domicile. Dossier de l'utilisateur. DOMATEL. Entretiens des professionnels. Entretien du professionnel. Dossier de l'utilisateur. DOMATEL. Classeur de coordination à domicile.	
Critère 1.7.3	Les professionnels réinterrogent le refus de la personne tout au long de son accompagnement et recherchent des alternatives avec elle.	4
	EE : Les professionnels réinterrogent le refus de la personne tout au long de son accompagnement.	4
	EE : Les professionnels recherchent des alternatives avec la personne accompagnée.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Entretiens des professionnels. Dossier de l'utilisateur. DOMATEL. Classeur de coordination à domicile. Application DOMATEL, onglet commentaires. Fiches de mission. Application DOMATEL, onglet commentaires. Fiches de mission. Entretiens des professionnels. DOMATEL. Classeur de coordination à domicile. Entretien du professionnel. Dossier de l'utilisateur. DOMATEL.	
	Les professionnels assurent la traçabilité du consentement ou du refus exprimé par la personne accompagnée.	3
	EE : Les professionnels formalisent le consentement/refus de la personne	

	accompagnée dans son dossier.	3
	EE : Les professionnels partagent l'information du consentement/refus de la personne accompagnée.	3
Critère 1.7.4	<p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>Entretiens des professionnels. Dossier de l'usager. DOMATEL. Classeur de coordination à domicile. Dossier usager bureau. Application DOMATEL. Feuilles d'émargement réunions d'équipe. Dossier usager bureau. Application DOMATEL. Entretiens des professionnels. DOMATEL. Classeur de coordination à domicile. Entretien du professionnel. Dossier de l'usager. DOMATEL. Classeur de coordination à domicile.</p>	
Objectif 1.8	La personne accompagnée participe à la vie sociale.	3,4
Critère 1.8.1	<p>La personne accompagnée a la possibilité de maintenir ses liens sociaux et d'en créer de nouveaux, dans et hors l'établissement ou le service.</p> <p>EE : La personne accompagnée a la possibilité de maintenir ses liens sociaux existants dans et hors l'établissement ou le service.</p> <p>EE : La personne accompagnée a la possibilité de créer de nouveaux liens sociaux dans et hors l'établissement ou le service.</p>	4 4 4
Critère 1.8.2	<p>La personne peut s'investir dans la vie sociale et culturelle et participer à des évènements sur le territoire grâce à un accompagnement adapté.</p> <p>EE : La personne accompagnée est encouragée à s'investir dans la vie sociale et culturelle et participer à des évènements sur le territoire.</p> <p>EE : Sa participation est facilitée grâce à un accompagnement adapté.</p> <p>EE : La personne accompagnée reçoit des informations lui permettant de faire des choix de participation à la vie sociale et culturelle du territoire.</p> <p><i>Éléments justificatifs si cotation « NC » :</i></p> <p>Livret d'accueil. Classeur domicile. Entretien. La personne reçoit les nouvelles culturelles et autres de la mairie mais ne souhaite pas y participer.</p>	4 4 4 4
	<p>Les professionnels informent la personne accompagnée sur l'offre d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs, recueillent ses attentes et respectent ses choix de participation.</p> <p>EE : Les professionnels informent la personne accompagnée sur l'offre d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs.</p> <p>EE : Les professionnels recueillent les attentes de la personne accompagnée sur sa participation à la vie sportive, socio-culturelle et aux loisirs.</p>	4 4 4

Critère 1.8.3	<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>Eléments de preuve :</i> Entretiens des professionnels. Dossier de l'utilisateur. DOMATEL. Classeur de coordination à domicile. Flyers. Planning des actions d'accompagnement. Classeur domicile. Flyers. Planning des actions d'accompagnement. Classeur domicile. Dossier de la personne accompagnée. Classeur de coordination à domicile. Entretiens des professionnels. Entretien du professionnel. Dossier de l'utilisateur. DOMATEL. Classeur de coordination à domicile.</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. 4</p> <p>EE : Les professionnels identifient les ressources et moyens nécessaires à la mise en place d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs. 4</p> <p>EE : Les professionnels mobilisent ces ressources au bénéfice de la personne accompagnée. 4</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i> Entretiens des professionnels. Dossier de l'utilisateur. DOMATEL. Classeur de coordination à domicile. Partenariat avec le CCAS : foyer restaurant, animations. Livret d'accueil. Partenariat avec le CCAS : foyer restaurant, animations. Livret d'accueil. Entretiens des professionnels. Dépliants. Classeur de coordination. Entretien du professionnel. Dossier de l'utilisateur. DOMATEL. Classeur de coordination à domicile.</p>
	<p>Les professionnels encouragent le recours à la pair-aidance et autres dispositifs facilitant l'entraide entre les personnes accompagnées. 1</p> <p>EE : Les professionnels encouragent le recours à la pair-aidance. 1</p> <p>EE : Les professionnels facilitent l'entraide entre les personnes accompagnées. 1</p>

Critère 1.8.5	<p><i>Eléments de preuve :</i> Entretiens des professionnels. Dossier de l'utilisateur. DOMATEL. Classeur de coordination à domicile. Entretien avec les professionnels. Entretien du professionnel. Dossier de l'utilisateur. DOMATEL. Classeur de coordination à domicile. Entretien du professionnel. Dossier de l'utilisateur. DOMATEL. Classeur de coordination à domicile.</p> <hr/> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> Personne vit seule et ne souhaite pas sortir pour des activités ou autres permettant de rencontrer et faciliter la paire-aidance avec d'autres usagers du service. La personne accompagnée n'est pas concernée par la pair-aidance. L'utilisateur n'est pas concerné par la pair-aidance. L'utilisateur ne participe pas à des activités sociales proposées par le SAAD.</p>	
Objectif 1.9	La personne accompagnée exerce sa citoyenneté et/ou bénéficie d'une éducation à la citoyenneté.	4
Critère 1.9.1	<p>La personne est accompagnée selon ses besoins et ses souhaits dans sa participation à la vie citoyenne.</p> <p>EE : La personne est accompagnée dans sa participation à la vie citoyenne au regard de ses besoins et souhaits.</p> <p>EE : La personne accompagnée bénéficie des informations utiles à l'exercice de la vie citoyenne.</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>
Critère 1.9.2	<p>Les professionnels utilisent des moyens et des outils adaptés permettant à la personne accompagnée d'exercer sa citoyenneté ou de bénéficier d'une éducation à la citoyenneté.</p> <p>EE : Les professionnels facilitent l'exercice de la citoyenneté de la personne accompagnée grâce à la mobilisation de moyens et d'outils adaptés.</p> <p>EE : Les professionnels proposent à la personne accompagnée une éducation à la citoyenneté.</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i> Entretiens des professionnels. Dossier de l'utilisateur. DOMATEL. Classeur de coordination à domicile. Service de transport accompagné de la mairie. Service de transport accompagné de la mairie. Liste des personnes devant être accompagnées au vote. Entretiens des professionnels. Entretien du professionnel. Dossier de l'utilisateur. DOMATEL.</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>3</p>

	Classeur de coordination à domicile.	
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	3,84
Objectif 1.10	La personne est actrice de la personnalisation de son projet d'accompagnement.	3,67
Critère 1.10.1	La personne exprime ses attentes sur son projet d'accompagnement.	4
	EE : La personne est sollicitée pour exprimer ses attentes sur son projet d'accompagnement.	4
Critère 1.10.2	La personne avec son entourage et les professionnels en équipe, coconstruisent le projet d'accompagnement.	4
	EE : La personne et les professionnels en équipe, élaborent conjointement le projet d'accompagnement.	3
	EE : L'entourage est associé, selon les souhaits de la personne, à la coconstruction de son projet d'accompagnement.	4
	<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> La personne ne souhaite pas que son entourage participe à son projet d'accompagnement Entretien de l'utilisateur. Classeur de coordination à domicile.	
Critère 1.10.3	Les professionnels évaluent les besoins de la personne pour construire son projet d'accompagnement en utilisant des outils d'évaluations validés.	4
	EE : Les professionnels évaluent les besoins de la personne pour élaborer son projet d'accompagnement.	4
	EE : Les professionnels utilisent des outils validés pour l'évaluation de ses besoins.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Entretiens des professionnels. Dossier de l'utilisateur. DOMATEL. Classeur de coordination à domicile. Classeur PAP. Dossier de l'utilisateur bureau. Fiche de mission classeur domicile. Fiche d'évaluation multidimensionnelle. Dossier de l'utilisateur bureau. Fiche de mission classeur domicile. Fiche d'évaluation multidimensionnelle. Dossier de l'utilisateur. Classeur de coordination. Entretiens des professionnels. Entretien du professionnel. Dossier de l'utilisateur. DOMATEL. Classeur de coordination à domicile.	
	Les professionnels coconstruisent avec la personne et son entourage son projet d'accompagnement.	4
	EE : Les professionnels coconstruisent le projet d'accompagnement avec la personne.	3
	EE : Les professionnels associent son entourage selon les souhaits de la personne	

	<p>accompagnée. 4</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i> Entretiens des professionnels. Dossier de l'utilisateur. DOMATEL. Classeur de coordination à domicile. Classeur PAP. Évaluation multidimensionnelle. Dossier usager. DOMOTEL. Évaluation multidimensionnelle. Dossier usager. DOMOTEL. Entretien du professionnel. Dossier de l'utilisateur. DOMATEL. Classeur de coordination à domicile. Classeur PAP. Entretien du professionnel. Dossier de l'utilisateur. DOMATEL. Classeur de coordination à domicile.</p> <hr/> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> A ce jour la personne vit seule et n'a pas d'entourage à proximité. L'entourage de Madame n'est pas associé à cette démarche. L'entourage de la personne n'est pas associé car l'utilisateur ne le désire pas.</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. 3</p> <p>EE : Les professionnels mobilisent les ressources internes et/ou externes nécessaires à la mise en œuvre du projet d'accompagnement de la personne. 3</p> <p>EE : Les professionnels mobilisent les outils nécessaires à la mise en œuvre du projet d'accompagnement. 3</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i> Entretiens des professionnels. Dossier de l'utilisateur. DOMATEL. Classeur de coordination à domicile. Classeur PAP. Classeur domicile. Livret d'accueil. Fiche de mission. Classeur domicile. Livret d'accueil. Fiche de mission. Entretiens des professionnels. Classeur de coordination à domicile. Dossier de l'utilisateur. DOMATEL.</p>

	<p>Entretien du professionnel. Dossier de l'usager. DOMATEL. Classeur de coordination à domicile.</p>	
Critère 1.10.6	<p>Les professionnels assurent la traçabilité et réévaluent le projet d'accompagnement avec la personne, chaque fois que nécessaire, et au moins une fois par an.</p>	3
	<p>EE : Les professionnels formalisent le projet d'accompagnement de la personne et ses mises à jour.</p>	3
	<p>EE : Les professionnels réévaluent avec la personne son projet d'accompagnement dès que nécessaire et au minimum une fois par an.</p>	3
	<p><i>Eléments de preuve :</i> Entretiens des professionnels. Dossier de l'usager. DOMATEL. Classeur de coordination à domicile. Fiche de mission. DOMATEL. Fiche de mission. DOMATEL. Entretien psychologue. Entretiens des professionnels. CR de réunions. PAP Entretien du professionnel. Dossier de l'usager. DOMATEL. Classeur de coordination à domicile. Classeur des PAP.</p>	
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>	4
	<p>EE : La personne décide de la place de son entourage dans son accompagnement.</p>	4
	<p>EE : Le choix fait par la personne accompagnée, sur la place donnée à son entourage, est respecté.</p>	4
	<p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> Monsieur vit seul sans proche. Entretien de l'usager. Classeur de coordination à domicile.</p>	
	<p>Les professionnels informent, orientent et/ou accompagnent l'entourage vers les dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants.</p>	4
	<p>EE : Les professionnels connaissent les dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants pour l'entourage.</p>	4
	<p>EE : Les professionnels informent l'entourage des dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants.</p>	4
	<p>EE : Les professionnels orientent et/ou accompagnent l'entourage vers les dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants.</p>	4

<p>Critère 1.11.2</p>	<p><i>Eléments de preuve :</i> Entretiens des professionnels. Dossier de l'usager. Classeur de coordination à domicile. Liste des sujets abordés en collégiale. Livret d'accueil et règles de fonctionnement à destination des auxiliaires de vie et de soins du SPASAD. Livret d'accueil du bénéficiaire. Livret d'accueil du salarié. Grille de fragilités. Liste des sujets abordés en collégiale. Livret d'accueil et règles de fonctionnement à destination des auxiliaires de vie et de soins du SPASAD. Livret d'accueil du bénéficiaire. Livret d'accueil du salarié. Grille de fragilités. Entretiens des professionnels. Dépliants. Classeur de coordination à domicile. Entretien du professionnel. Dossier de l'usager. DOMATEL. Classeur de coordination à domicile.</p> <hr/> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> Personne vit seule sans entourage à proximité.</p>
<p>Thématique</p>	<p>Accompagnement à l'autonomie 3,84</p>
<p>Objectif 1.12</p>	<p>La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant son autonomie. 4</p>
<p>Critère 1.12.1</p>	<p>La personne accompagnée exprime régulièrement ses attentes sur les mesures d'aide et de soutien souhaitées pour favoriser ou préserver son autonomie. 4</p> <p>EE : La personne accompagnée exprime ses attentes sur les mesures d'aide et de soutien souhaitées pour favoriser son autonomie. 4</p> <p>EE : La personne accompagnée est régulièrement sollicitée pour exprimer ses attentes en vue de préserver son autonomie. 4</p>
	<p>Les professionnels évaluent régulièrement les besoins de la personne accompagnée pour favoriser ou préserver son autonomie. 4</p> <p>EE : Les professionnels évaluent les besoins d'accompagnement de la personne pour favoriser son autonomie. 4</p> <p>EE : Les professionnels réévaluent régulièrement les besoins d'accompagnement de la personne pour préserver son autonomie. 3</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i> Entretiens des professionnels. Dossier de l'usager. DOMATEL. Classeur de coordination à domicile. Fiche de mission. Fiche d'évaluation multidimensionnelle.</p>

<p>Critère 1.12.2</p>	<p>Rapport d'ergothérapie. DOMATEL. Fiche de mission. Fiche d'évaluation multidimensionnelle. Rapport d'ergothérapie. DOMATEL. Fiche de mission actualisée. CR de réunions. PAP. Classeur de coordination à domicile. Entretiens des professionnels. Dossier de l'usager. CR de réunions. Logiciel. Entretien du professionnel. Dossier de l'usager. DOMATEL. Classeur de coordination à domicile.</p> <hr/> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> Personne autonome.</p>
<p>Critère 1.12.3</p>	<p>Les professionnels repèrent de manière précoce les risques de perte d'autonomie et d'isolement social de la personne accompagnée et alertent les personnes-ressources. 4</p> <p>EE : Les professionnels alertent les personnes-ressources en cas de risque de perte d'autonomie ou d'isolement social de la personne accompagnée. 4</p> <p>EE : Les professionnels repèrent de manière précoce les risques de perte d'autonomie et d'isolement social de la personne accompagnée. 4</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i> Entretiens des professionnels. Dossier de l'usager. DOMATEL. Classeur de coordination à domicile. Liste des sujets abordés en collégiale. Grille des fragilités. Dispositif Mona Lisa. Comptes rendus psychologue. Comptes rendus ergothérapeute. Liste des sujets abordés en collégiale. Grille des fragilités. Dispositif Mona Lisa. Comptes rendus psychologue. Comptes rendus ergothérapeute. Classeur de coordination à domicile. Entretien des professionnels. Entretien du professionnel. Dossier de l'usager. DOMATEL. Classeur de coordination à domicile.</p>

	<p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i></p> <p>La personne accompagnée n'a pas été encore dans cette situation.</p> <p>La personne accompagnée n'a pas été confrontée à ce jour à ces situation. L'utilisateur participe activement de lui-même à l'ensemble des événements culturels, sorties,... proposés.</p>	
Objectif 1.13	La personne est accompagnée pour accéder ou se maintenir dans son logement ou son hébergement.	3,67
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
Critère 1.13.2	La personne est accompagnée dans ses démarches pour accéder ou se maintenir dans son logement ou hébergement.	4
	EE : La personne accompagnée est informée ou conseillée dans ses démarches relatives à son logement ou hébergement.	4
	EE : La personne peut s'adresser aux professionnels pour être accompagnée et soutenue dans ses démarches d'accès ou de maintien dans son logement/ hébergement.	4
	<p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i></p> <p>La personne ne sait pas répondre car n'a pas connu cette situation.</p> <p>Entretien de l'utilisateur.</p> <p>Classeur de coordination à domicile.</p> <p>Dossier de l'utilisateur.</p>	
Critère 1.13.3	Les professionnels accompagnent la personne dans sa recherche de logement ou d'hébergement adapté à ses besoins et attentes.	3
	EE : Les professionnels prennent en compte les besoins et attentes exprimés par la personne accompagnée dans sa recherche de logement ou d'hébergement.	3
	EE : Les professionnels adaptent l'accompagnement de la personne pour sa recherche de logement ou d'hébergement.	3
	<p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Entretiens des professionnels.</p> <p>Dossier de l'utilisateur.</p> <p>DOMATEL.</p> <p>Classeur de coordination à domicile.</p> <p>Entretien avec les professionnels.</p> <p>Entretien avec les professionnels.</p> <p>DOMATEL.</p> <p>Dossier de l'utilisateur.</p> <p>Entretiens des professionnels.</p> <p>Dossier de coordination à domicile.</p> <p>PAP.</p> <p>Entretien du professionnel.</p> <p>Dossier de l'utilisateur.</p> <p>DOMATEL.</p> <p>Classeur de coordination à domicile.</p>	
	<p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i></p>	

	La personne n'a pas eu besoin de cet accompagnement au jour de l'évaluation.	
Thématique	Accompagnement à la santé	3,58
Objectif 1.14	La personne bénéficie d'un accompagnement en matière de prévention et d'éducation à la santé.	3,5
Critère 1.14.1	La personne accompagnée participe à la définition de ses besoins en matière de prévention et d'éducation à la santé.	4
	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.	4
	<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> Entretien de l'utilisateur. Classeur de coordination à domicile. Dossier de l'utilisateur.	
Critère 1.14.2	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
	<i>Eléments de preuve :</i> Entretiens des professionnels. Dossier de l'utilisateur. DOMATEL. Classeur de coordination à domicile. Dossier usager. Entretiens. Dossier domicile La personne accompagnée n'a à ce jour pas besoin de l'accompagnement. Entretien du professionnel. Dossier de l'utilisateur. DOMATEL. Classeur de coordination à domicile.	
	<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> Usager non concerné. Entretiens des professionnels. Dossier de coordination à domicile. Dossier de l'utilisateur.	
	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
	EE : Les professionnels mettent en œuvre un programme de prévention et d'éducation à la santé adapté à la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels orientent la personne accompagnée vers un programme de prévention et d'éducation à la santé.	3

<p>Critère 1.14.3</p>	<p><i>Eléments de preuve :</i> Entretiens des professionnels. Dossier de l'usager. DOMATEL. Classeur de coordination à domicile. Dossier usager. Partenariats. Entretiens. Entretien du professionnel. Dossier de l'usager. DOMATEL. Classeur de coordination à domicile. Entretien du professionnel. Dossier de l'usager. DOMATEL. Classeur de coordination à domicile.</p> <hr/> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> Usager non concerné. Personne non concernée par le sujet. La personne accompagnée n'est pas concernée par ce besoin.</p>
<p>Critère 1.14.4</p>	<p>Les professionnels facilitent la compréhension des messages de prévention et d'éducation à la santé de la personne accompagnée. 3</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. 2</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i> Entretiens des professionnels. Dossier de l'usager. DOMATEL. Classeur de coordination à domicile. Entretiens des professionnels. Dossier de l'usager. Entretiens des professionnels. Dossiers. Affichages. Il n'existe pas de flyers/dépliants relatifs à l'éducation à la santé. Entretien du professionnel. Dossier de l'usager. Plan canicule. DOMATEL. Classeur de coordination à domicile.</p> <hr/> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> Il n'existe pas de flyers / dépliants relatif à l'éducation à la santé.</p>
	<p>Les professionnels organisent l'accompagnement et/ou accompagnent la personne lors des dépistages et des soins de prévention. 4</p> <p>EE : Les professionnels organisent l'accompagnement de la personne lors des</p>

	dépistages et des soins de prévention.	4
	EE : Les professionnels accompagnent la personne lors des dépistages et des soins de prévention.	4
Critère 1.14.5	<i>Éléments de preuve :</i>	
	Entretiens des professionnels.	
	Dossier de l'utilisateur.	
	DOMATEL.	
	Classeur de coordination à domicile.	
	Traçabilité dans la fiche « communication » du classeur domicile.	
	Traçabilité dans DOMATEL.	
	Classeur domicile.	
	Traçabilité dans la fiche « communication » du classeur domicile.	
	Traçabilité dans DOMATEL.	
	Entretien du professionnel.	
	Dossier de l'utilisateur.	
	DOMATEL.	
	Classeur de coordination à domicile.	
Entretien du professionnel.		
Dossier de l'utilisateur.		
DOMATEL.		
Classeur de coordination à domicile.		
	<i>Éléments justificatifs si cotation « NC » :</i>	
	Personne non concernée par cela. Toutefois si cela s'avère nécessaire les professionnels accompagneront l'utilisateur.	
	La personne n'a pour l'instant pas besoin de ces prestations.	
Critère 1.14.6	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à l'éducation à la santé.	3
	EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à l'éducation à la santé.	3
	<i>Éléments de preuve :</i>	
	Entretiens des professionnels.	
	Dossier de l'utilisateur.	
	DOMATEL.	
	Classeur de coordination à domicile.	
	Liste des sujets abordés en collégiale.	
	Plan de formation et bilan 2020-2021.	
	Liste des sujets abordés en collégiale.	
	Plan de formation et bilan 2020-2021.	
	CR de réunions.	
	PAUF.	
	Entretiens des professionnels.	
CR de réunions.		
PAUF.		
Entretien du professionnel.		
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.	4

<p>Critère 1.15.5</p>	<p>Les professionnels identifient et/ou évaluent régulièrement les besoins en santé de la personne accompagnée. 4</p> <p>EE : Les professionnels identifient et/ou évaluent les besoins spécifiques en santé de la personne accompagnée. 4</p> <p>EE : Les professionnels réévaluent les besoins en santé de la personne accompagnée dès que nécessaire et au minimum une fois par an. 4</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Entretiens des professionnels. Dossier de l'usager. DOMATEL. Classeur de coordination à domicile. Dossier domicile Fiche de mission Fiche évaluation des besoins Fiche de mission Entretien du professionnel. Dossier de l'usager. DOMATEL. Classeur de coordination à domicile. Entretien du professionnel. Dossier de l'usager. DOMATEL. Classeur de coordination à domicile.</p>
<p>Critère 1.15.6</p>	<p>Les professionnels repèrent de manière précoce les risques en santé pour la personne accompagnée et alertent les personnes-ressources. 4</p> <p>EE : Les professionnels repèrent de manière précoce les risques en santé pour la personne accompagnée. 4</p> <p>EE : Les professionnels alertent les personnes-ressources en cas de risque en santé pour la personne accompagnée. 4</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Entretiens des professionnels. Dossier de l'usager. DOMATEL. Classeur de coordination à domicile. Dossier usager Dossier domicile Entretien du professionnel. Dossier de l'usager. DOMATEL. Classeur de coordination à domicile. Entretien du professionnel. Dossier de l'usager. DOMATEL. Classeur de coordination à domicile.</p>
	<p>Les professionnels mobilisent les expertises et partenariats du territoire, nécessaires à l'accompagnement à la santé de la personne. 4</p> <p>EE : Les professionnels connaissent les experts et partenaires du territoire identifiés dans le cadre de l'accompagnement à la santé de la personne. 4</p>

Critère 1.15.10	<p>EE : Les professionnels mobilisent ces experts et partenaires du territoire nécessaires à l'accompagnement de la personne. 4</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i> Entretiens des professionnels. Dossier de l'usager. DOMATEL. Classeur de coordination à domicile. Liste des partenaires Dossier usager Dossier domicile. Liste des partenaires. Entretien du professionnel. Dossier de l'usager. DOMATEL. Classeur de coordination à domicile. Liste des partenaires. Entretien du professionnel. Dossier de l'usager. DOMATEL. Classeur de coordination à domicile. CR de réunions.</p>
Objectif 1.16	<p>La personne accompagnée bénéficie d'une prise en charge de ses douleurs. 3,25</p>
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. 3</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. 3</p> <hr/> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> Personne non concernée par la douleur selon ses dires. La personne nous indique ne pas avoir de douleur et pense que celle-ci serait prise en compte par le SAAD au besoin. Entretien de l'usager. Classeur de coordination à domicile. Dossier de l'usager.</p>
	<p>Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement et tracent les douleurs de la personne accompagnée selon des modalités adaptées. 3</p> <p>EE : Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement les douleurs de la personne accompagnée. 4</p> <p>EE : Les professionnels connaissent les manifestations habituelles d'expression des douleurs de la personne accompagnée. 4</p> <p>EE : Les professionnels utilisent des moyens et outils adaptés pour évaluer ces douleurs. 2</p> <p>EE : Les professionnels assurent la traçabilité de ces repérages et/ou évaluations dans le dossier de la personne accompagnée. 2</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i> Entretiens des professionnels. Dossier de l'usager. DOMATEL.</p>

<p>Critère 1.16.2</p>	<p>Classeur de coordination à domicile. Classeur domicile. Fiche transmissions du classeur domicile. Classeur domicile. Fiche transmissions du classeur domicile. Entretien du professionnel. Dossier de l'usager. DOMATEL. Classeur de coordination à domicile. Entretien du professionnel. Dossier de l'usager. DOMATEL. Classeur de coordination à domicile.</p> <hr/> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> Personne non douloureuse. La personne n'est à ce jour pas concernée par la douleur.</p>
<p>Critère 1.16.3</p>	<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. 3</p> <p>EE : Les professionnels prennent en compte les alertes de l'entourage pour élaborer le projet de prise en charge des douleurs de la personne accompagnée. 3</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i> Entretiens des professionnels. Dossier de l'usager. DOMATEL. Classeur de coordination à domicile. Entretien auprès des professionnels. Entretien auprès des professionnels. Entretien du professionnel. Dossier de l'usager. DOMATEL. Classeur de coordination à domicile. Entretien du professionnel. Dossier de l'usager. DOMATEL. Classeur de coordination à domicile.</p> <hr/> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> Personne non douloureuse. La personne accompagnée ne souhaite pas que son entourage soit partie prenante de son accompagnement par le service La personne gère seule. L'entourage de la personne n'est pas présent.</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>

Critère 1.16.5	<p>EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour soulager la douleur de la personne accompagnée.</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i> Dossier de l'utilisateur. DOMATEL. Classeur de coordination à domicile. Liste des personnes ressources sur le téléphone professionnel des aides à domicile. Liste des personnes ressources sur le téléphone professionnel des aides à domicile. Entretien du professionnel. Dossier de l'utilisateur. DOMATEL. Classeur de coordination à domicile. Entretien du professionnel. Dossier de l'utilisateur. DOMATEL. Classeur de coordination à domicile.</p> <hr/> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> Personne non douloureuse. La personne n'est pas concernée par cette thématique. L'utilisateur n'est pour le moment pas concerné.</p>	3
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.</p> <p>EE : La personne est accompagnée pour prévenir les situations de transition ou de rupture dans son parcours.</p>	4 4
Critère 1.17.2	<p>Les professionnels accompagnent la personne et mobilisent les partenariats nécessaires en cas de situation de rupture concernant son parcours.</p> <p>EE : Les professionnels savent identifier les situations de rupture concernant le parcours de la personne accompagnée.</p> <p>EE : Les professionnels accompagnent la personne en cas de situation de rupture dans son parcours.</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.</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i> Dossier de l'utilisateur. DOMATEL. Classeur de coordination à domicile. Entretiens des professionnels. Comptes rendus IDEC de parcours. PAACO Globule. Comptes rendus IDEC de parcours. PAACO Globule. Entretien du professionnel. Dossier de l'utilisateur.</p>	★ ★ ★ ★

	<p>DOMATEL. Classeur de coordination à domicile. Entretien du professionnel. Dossier de l'usager. DOMATEL. Classeur de coordination à domicile.</p> <hr/> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> Pas de situation de rupture ou de parcours. La personne est à domicile et n'a pas encore pu bénéficier d'autres accompagnements à ce jour. Pour le dossier de l'usager aucune situation de rupture ni de parcours ne sont à relever.</p>
<p>Critère 1.17.3</p>	<p>Les professionnels apportent leur(s) expertise(s) en soutien d'autres intervenants dans l'accompagnement de la personne. 4</p> <p>EE : Les professionnels connaissent les intervenants impliqués dans l'accompagnement de la personne. 4</p> <p>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</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i> Dossier de l'usager. DOMATEL. Classeur de coordination à domicile. Liste des partenaires dossier de la personne. Dossier usager. Comptes rendus psychologue. Comptes rendus ergothérapeute. Comptes rendus IDEC de parcours. PAACO Globule. Liste des partenaires dossier de la personne. Dossier usager. Comptes rendus psychologue. Comptes rendus ergothérapeute. Comptes rendus IDEC de parcours. PAACO Globule. Entretien du professionnel. Dossier de l'usager. DOMATEL. Classeur de coordination à domicile. Entretien du professionnel. Dossier de l'usager. DOMATEL. Classeur de coordination à domicile.</p>
	<p>Les professionnels participent aux réunions de coordinations (médico-psycho-sociales) nécessaires à l'accompagnement de la personne. 4</p> <p>EE : Les professionnels ont identifié les différents réseaux de coordination globale (médico-psycho-sociales), adaptés à l'accompagnement de la personne. 4</p> <p>EE : Les professionnels participent aux réunions de coordination interdisciplinaires nécessaires à la continuité et à la fluidité de l'accompagnement de la personne. 4</p>

Critère 1.17.4	<p><i>Éléments de preuve :</i> Dossier de l'usager. DOMATEL. Classeur de coordination à domicile. Entretiens des professionnels. PAACO Globule. Feuilles d'émargement. PAACO Globule. Feuilles d'émargement. Entretien du professionnel. Dossier de l'usager. DOMATEL. Classeur de coordination à domicile.</p>	
Chapitre 2	Les professionnels	3,65
Thématique	Bienveillance et éthique	3,25
Objectif 2.1	Les professionnels contribuent aux questionnements éthiques.	3,25
Critère 2.1.1	Les professionnels identifient en équipe les questionnements éthiques propres à la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels identifient les questionnements éthiques à partir de situations vécues dans l'accompagnement de la personne.	4
	EE : Les professionnels partagent en équipe les questionnements éthiques identifiés.	4
	<p><i>Éléments de preuve :</i> Comptes Rendus des réunions équipe aide à domicile. Fiche commentaires du dossier de l'usager sur le téléphone DOMATEL. Dossier usager informatique. Feuilles d'émargement des réunions.</p>	
Critère 2.1.2	Les professionnels associent la personne et son entourage, aux questionnements éthiques, liés à son accompagnement.	4
	EE : Les professionnels associent la personne et son entourage aux réflexions éthiques liées à son accompagnement.	4
	EE : Les professionnels profitent de ces moments de partage pour réinterroger leurs pratiques.	4
	<p><i>Éléments de preuve :</i> Compte rendu du contact avec la famille dans le dossier usager informatisé au bureau du service. Fiches de mission.</p>	
Critère 2.1.3	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au questionnement éthique.	3
	EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au questionnement éthique.	3
	<p><i>Éléments de preuve :</i> APP. Liste des sujets abordés en collégiale. Feuilles d'émargement.</p>	

Critère 2.1.4	<p>L'ESSMS organise le questionnement éthique en associant l'ensemble des acteurs (personne accompagnée, professionnels, partenaires) et participe à des instances de réflexion éthique sur le territoire. 2</p> <p>EE : L'ESSMS organise le questionnement éthique en associant l'ensemble des acteurs (personne accompagnée, professionnels, partenaires). 2</p> <p>EE : L'ESSMS participe à des instances de réflexion éthiques sur son territoire. 1</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i> Entretiens des professionnels.</p>
Thématique	Droits de la personne accompagnée 3,67
Objectif 2.2	Les professionnels favorisent l'exercice des droits fondamentaux et des libertés individuelles de la personne accompagnée. 3,67
Critère 2.2.2 (Impératif)	<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> Livret d'accueil de l'agent. Charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante. Règlement de fonctionnement. Feuilles d'émargement. Fiches de mission.</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> Charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante affichée. Règlement de fonctionnement. Liste des sujets abordés en Collégiale. Commentaires sur téléphone de l'agent. Feuilles d'émargement des réunions hebdomadaires. Groupes analyse des pratiques professionnelles. Diagramme classeur domicile. Fiche de mission détaillée</p>
	<p>Les professionnels respectent la liberté d'opinion, les croyances et la vie spirituelle de la personne accompagnée. 4</p> <p>EE : Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la 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>

Critère 2.2.4 (Impératif)	<p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Livret d'accueil de l'utilisateur. La Charte des droits et libertés. Commentaires sur téléphone de l'agent. Feuilles d'émargement des réunions hebdomadaires. Groupes analyse des pratiques professionnelles. Fiche de mission.</p>
Critère 2.2.5 (Impératif)	<p>Les professionnels respectent le droit à l'image de la personne accompagnée. 3</p> <p>EE : Les professionnels recueillent le choix de la personne accompagnée sur son droit à l'image. 3</p> <p>EE : Les professionnels respectent le choix exprimé par la personne accompagnée sur son droit à l'image. 3</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Formulaire. Entretien avec les professionnels.</p>
Critère 2.2.6 (Impératif)	<p>L'ESSMS favorise l'exercice des droits et libertés de la personne accompagnée. 4</p> <p>EE : L'ESSMS définit, avec les professionnels, les pratiques et les modalités de déploiement favorisant l'exercice des droits de la personne accompagnée. 4</p> <p>EE : L'ESSMS met à disposition des outils (ou autres leviers mobilisables) permettant la mise en œuvre de ces pratiques. 4</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Flyer dispositif Mona Lisa. Flyer relais des aidants. Flyer association pour garde animaux de compagnie. Charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante affichée. Comptes rendus évaluations IDEC de parcours. Projet de service. Le règlement de fonctionnement.</p>
Critère 2.2.7 (Impératif)	<p>L'ESSMS garantit la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée. 3</p> <p>EE : L'ESSMS définit l'organisation et les pratiques qui garantissent la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée. 4</p> <p>EE : L'ESSMS met à disposition des moyens et des outils permettant la mise en œuvre de ces pratiques. 2</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. 3</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Règlement de fonctionnement. Livret d'accueil de l'utilisateur. Dossier usager informatisé. Application DOMATEL. Application PAACO Globule. Bureau responsables de secteur. Feuilles d'émargement collégiales. Groupe APP.</p>

Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée	4
Objectif 2.3	Les professionnels favorisent la participation sociale de la personne accompagnée.	4
Critère 2.3.1	Les professionnels favorisent la préservation et le développement des relations sociales et affectives de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels favorisent la préservation des relations sociales et affectives de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels favorisent le développement des relations sociales et affectives de la personne accompagnée.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Entretiens avec les professionnels. Contrat avec la CARSAT. Liste des personnes qui partent déjeuner le midi. Convention atelier équilibre avec les ergothérapeutes. Fiche mission. Logiciel MAD.	
Critère 2.3.2	Les professionnels soutiennent et/ou orientent la personne accompagnée pour accéder aux services et dispositifs de droit commun.	4
	EE : Les professionnels identifient les besoins d'aide ou d'accompagnement de la personne, pour accéder aux services et dispositifs de droit commun.	4
	EE : Les professionnels soutiennent et/ou orientent la personne accompagnée dans leurs démarches.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Cahier de coordination à domicile. Entretiens avec les professionnels et les usagers. DOMATEL.	
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	3,67
Objectif 2.4	Les professionnels adaptent avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques auxquels elle est confrontée.	3,67
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.	4
	EE : Les professionnels coconstruisent en équipe et avec la personne, son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés.	4
	EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Domotel téléphone. Entretiens des professionnels. Factures. Thématiques réunions collégiales. CR réunion. Liste des partenaires mobilisables. Classeur de coordination.	

Critère 2.4.3	<p>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés aux chutes auxquels la personne est confrontée. 3</p> <p>EE : Les professionnels évaluent les risques de chutes de la personne accompagnée. 3</p> <p>EE : Les professionnels coconstruisent, en équipe et avec la personne, son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés. 4</p> <p>EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques. 3</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>Entretiens des professionnels.</p> <p>CR de réunions.</p> <p>Évaluation au domicile (chute) .</p> <p>Bilan risque de chute au niveau des tests pour atelier.</p> <p>Mail ergothérapeute.</p> <p>Classeur jaune des rapports des ergothérapeutes sur les préconisations.</p>
Critère 2.4.4	<p>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de dénutrition, malnutrition et/ou des troubles de la déglutition auxquels la personne est confrontée. 4</p> <p>EE : Les professionnels évaluent les risques de dénutrition, de malnutrition et/ou de troubles de la déglutition pour la personne accompagnée. 4</p> <p>EE : Les professionnels coconstruisent en équipe et avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés. 4</p> <p>EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques. 4</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>Domatél.</p> <p>Fiche hydratation et nutrition.</p> <p>Dossier patient.</p> <p>Logiciel MAD.</p> <p>Entretiens des professionnels.</p> <p>Plan d'intervention.</p> <p>PAP.</p>
Critère 2.4.5	<p>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés à la sexualité auxquels la personne est confrontée. 3</p> <p>EE : Les professionnels évaluent les risques liés à la sexualité pour la personne accompagnée. 3</p> <p>EE : Les professionnels coconstruisent en équipe et avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés. 3</p> <p>EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques. 3</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>Réunion collégiale.</p> <p>Entretiens des RS.</p>
	<p>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de harcèlement ou d'abus de faiblesse auxquels la personne est confrontée. 4</p> <p>EE : Les professionnels évaluent les risques de harcèlement ou d'abus de faiblesse pour la personne accompagnée. 4</p>

Critère 2.4.6	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> Document utilisation de la carte bancaire . CR réunion d'équipe. Entretiens des professionnels.		
Critère 2.4.7	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de radicalisation et/ou de prosélytisme auxquels la personne est confrontée.	4
	EE : Les professionnels évaluent les risques de radicalisation et/ou de prosélytisme pour la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels coconstruisent en équipe et avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés.	4
	EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques.	4
<i>Eléments de preuve :</i> Comptes-rendus (CR) des réunions. Livret d'accueil de la collectivité. Règlement de Fonctionnement (RF). Plan d'intervention.		
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	4
Objectif 2.5	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement pour favoriser l'autonomie de la personne.	4
Critère 2.5.1	Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le suivi de son parcours scolaire, en étroite collaboration avec les établissements scolaires.	N.C
	EE : Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le suivi de son parcours scolaire.	N.C
	EE : Les professionnels travaillent en étroite collaboration avec les établissements scolaires.	N.C
	<i>Eléments de preuve :</i> Il n'y a pas d'éléments de preuve sur ce sujet étant donné que le SAAD n'est pas concerné par ce critère.	
<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> La structure n'est pas concernée par ce critère.		
Critère 2.5.2	Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le suivi de son parcours professionnel en lien avec les partenaires.	N.C
	EE : Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le suivi de son parcours professionnel.	N.C
	EE : Les professionnels travaillent en lien avec les partenaires.	N.C
	<i>Eléments de preuve :</i> Aucun élément de preuve puisque la structure n'est pas concernée par ce critère.	

	<p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i></p> <p>La structure n'a pas pour mission de soutenir et accompagner la personne dans le suivi de son parcours professionnel.</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>	4
	<p>EE : Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le développement de ses compétences.</p>	4
	<p>EE : Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne par la stimulation, le maintien et la valorisation de ses acquis/acquisitions (capacités, compétences).</p>	4
	<p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Consultation du classeur. Entretien avec le professionnel. Plan d'intervention. Fiche mission. Évaluation multidimensionnelle. Cahier de coordination à domicile.</p>	
Thématique	Accompagnement à la santé	3,5
Objectif 2.6	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement en santé mentale de la personne.	3,5
Critère 2.6.1	<p>Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement et tracent les besoins d'accompagnement en santé mentale de la personne, selon des modalités adaptées.</p>	4
	<p>EE : Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement les besoins d'accompagnement en santé mentale de la personne.</p>	4
	<p>EE : Les professionnels utilisent des moyens et outils adaptés pour évaluer ces besoins d'accompagnement.</p>	4
	<p>EE : Les professionnels assurent la traçabilité de ces repérages et/ou évaluations dans le dossier de la personne accompagnée.</p>	4
	<p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Dossier suivi psychologue dans classeur dédié. Logiciel métier MAD rempli par IDEC de parcours. Grille SEGA classée dans le dossier papier par l'IDEC. Grille des besoins fondamentaux dans le classeur domicile. Fiche de mission. Évaluation multidimensionnelle. Classeur psychologue.</p>	
Critère 2.6.3	<p>Les professionnels alertent et/ou mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement en santé mentale de la personne.</p>	3
	<p>EE : Les professionnels alertent les personnes-ressources lorsqu'ils repèrent un besoin d'accompagnement en santé mentale.</p>	3
	<p>EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement.</p>	3
	<p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Dossier usager informatisé.</p>	

Objectif 2.7	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement de fin de vie et du deuil de la personne.	3,5
Critère 2.7.3	Les professionnels échangent en équipe pour adapter l'accompagnement au deuil vécu par la personne.	4
	EE : Les professionnels repèrent les situations de deuil vécu par la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels échangent en équipe pour adapter l'accompagnement au deuil vécu par la personne.	4
	<i>Éléments de preuve :</i> Feuilles émargement réunions d'équipe. Groupe APP. Fiche de mission.	
Critère 2.7.4	Les professionnels mettent en œuvre l'accompagnement de la fin de vie et/ou du deuil de la personne.	3
	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.	3
	<i>Éléments de preuve :</i> Flyer d'information l'ESTEY. Entretiens des professionnels.	
Thématique	Continuité et fluidité des parcours	3,45
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.	3
	<i>Éléments de preuve :</i> Dossier usager. Procédure de repérage et de prévention des risques de fragilité. Entretien.	
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.	3
	EE : Les professionnels adaptent le suivi lors des interruptions d'accompagnement.	4
	EE : Les professionnels proposent des alternatives en cas de rupture d'accompagnement.	4
	<i>Éléments de preuve :</i> Procédure de repérage et de prévention des risques de fragilité. Fiche de mission. PAACO Globules.	

	Rapport d'évaluation de l'IDEC de parcours.	
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>Éléments de preuve :</i> Feuilles d'émargement réunions d'équipe.	
Objectif 2.9	Les professionnels facilitent la fluidité du parcours de la personne accompagnée, en coordination avec les partenaires.	3,67
Critère 2.9.1	Les professionnels se coordonnent avec les partenaires du territoire impliqués dans le parcours de la personne accompagnée et partagent les informations nécessaires.	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>Éléments de preuve :</i> Calendrier des différentes rencontres avec les partenaires. Liste des partenaires dans le dossier usager. Classeur commun SAAD/SSIAD. PAACO Globule.	
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>Éléments de preuve :</i> Flyers. Liste des sujets abordés en collégiale.	
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.	3
	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.	3
	EE : Les professionnels utilisent des moyens et outils de transmission de l'information adaptés à la situation.	3
	<i>Éléments de preuve :</i> PAACO Globule.	

Objectif 2.10	Les professionnels partagent entre eux les informations nécessaires à la continuité de l'accompagnement de la personne.	3
Critère 2.10.1	Les professionnels partagent entre eux les informations nécessaires à l'accompagnement de la personne.	3
	EE : Les professionnels ont accès aux informations nécessaires à l'accompagnement de la personne.	3
	EE : Les professionnels partagent entre eux ces informations dans des temps dédiés.	3
<i>Eléments de preuve :</i> PAACO Globule. Classeur commun SAAD/SSIAD.		
Critère 2.10.2	Les professionnels respectent les règles de sécurisation des données, des dossiers et des accès.	3
	EE : Les professionnels connaissent les règles de sécurisation des données, des dossiers et des accès.	3
	EE : Les professionnels appliquent ces règles.	3
<i>Eléments de preuve :</i> Procédure d'utilisation du smartphone. Observation directe de l'utilisation de l'outil informatique. Observation des rangements. Armoires fermées à clef.		
Chapitre 3	L'ESSMS	3,63
Thématique	Bienveillance et éthique	3
Objectif 3.1	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie en matière de bienveillance.	3
Critère 3.1.1	L'ESSMS définit sa stratégie en matière de bienveillance et en partage une définition commune avec l'ensemble des acteurs.	3
	EE : L'ESSMS définit sa stratégie en matière de bienveillance.	3
	EE : L'ESSMS partage une définition commune de la bienveillance avec l'ensemble des acteurs (personnes accompagnées, professionnels, partenaires).	2
EE : L'ESSMS requestionne régulièrement sa stratégie en matière de bienveillance.		
<i>Eléments de preuve :</i> Projet de service (PS). Entretiens des professionnels. Documents transmis aux bénéficiaires et agents. Programme de formation sur la bienveillance. Devis sur la formation. Entretiens des professionnels. CR réunions. Questionnaire de satisfaction.		
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
	EE : L'ESSMS associe l'ensemble des acteurs au déploiement de cette démarche.	3

Critère 3.1.2	EE : L'ESSMS met à disposition des moyens et des outils permettant son déploiement.	3
	<i>Eléments de preuve :</i> Classeurs procédures. Entretiens professionnels. CR réunions. Fiche émargement groupe AAP.	
Critère 3.1.3	L'ESSMS organise des actions de sensibilisation à la bientraitance pour tout nouvel intervenant (partenaire, bénévole,...)	3
	EE : L'ESSMS organise des actions de sensibilisation à la bientraitance pour tout nouvel intervenant (partenaire, bénévole,...).	3
	<i>Eléments de preuve :</i> Procédure d'intégration du nouveau agent.. Livret du nouvel agent. Entretien avec l'agent de prévention.	
Critère 3.1.4	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la bientraitance.	3
	EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la bientraitance.	3
	<i>Eléments de preuve :</i> Entretiens des professionnels. Programme de formation.	
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> CR ergothérapeute. Visite à domicile. Entretiens des professionnels et des usagers. Mailing. Fiche de recueil d'informations lors du premier entretien téléphonique. Feuille d'identification. Fiche évaluation multidimensionnelle. Fiche de mission.	

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> Projet établissement. Livret d'accueil. Règlement de fonctionnement. Règlement de fonctionnement à l'usage des intervenants à domicile. Entretiens.	
Critère 3.4.2	L'ESSMS s'inscrit dans des partenariats pour enrichir son offre d'accompagnement au bénéfice des personnes.	4
	EE : L'ESSMS identifie les ressources du territoire et leur capacité à intervenir au bénéfice de l'accompagnement.	4
	EE : L'ESSMS mobilise les partenaires lui permettant d'enrichir son offre d'accompagnement.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Flyers. Liste des personnes intervenant en collégiale. Liste des conventions. Liste des collégiales.	
Critère 3.4.3	L'ESSMS s'inscrit dans des projets communs avec les partenaires du territoire pour renforcer l'offre d'accompagnement.	★
	EE : L'ESSMS développe ou s'intègre à des projets communs avec d'autres partenaires du territoire pour renforcer son offre d'accompagnement.	★
	<i>Eléments de preuve :</i> Projet de service. Entretiens.	
Critère 3.4.4	L'ESSMS est force de proposition et d'innovation pour améliorer la qualité des accompagnements et les modalités d'intervention.	4
	EE : L'ESSMS s'engage dans des actions d'innovation pour améliorer la qualité des accompagnements et les modalités d'intervention.	4
	EE : L'ESSMS valorise ses actions d'innovation auprès des autorités.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Organigramme. Liste des sujets collégiale. Organisation atelier équilibre.	

	Convention.	
Critère 3.4.5	L'ESSMS développe des actions d'ouverture à et sur son environnement pour favoriser les interactions et partenariats.	4
	EE : L'ESSMS mène des actions d'information sur ses activités auprès de son environnement et s'inscrit comme lieu-ressource au sein du territoire.	4
	EE : L'ESSMS participe à des événements sur son territoire.	4
	EE : L'ESSMS organise des événements ouverts à son environnement pour favoriser les interactions et partenariats.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Entretien avec la gouvernance. Posters affichés dans les locaux CCAS. Liste des sujets abordés en collégiale. Rapport d'activité 2021.	
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.	4
	EE : L'ESSMS définit sa stratégie de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées.?	4
	EE : L'ESSMS communique sur les modalités de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées.	4
	EE : L'ESSMS actualise sa stratégie autant que nécessaire.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Projet de service. Livret d'accueil. Procédure repérage et prévention des risques de perte d'autonomie. Flyer diffusé relais des aidants et relais de solidarité.	
Critère 3.5.2	Les professionnels mettent en œuvre les actions de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées.	4
	EE : Les professionnels savent identifier les situations de risque de perte d'autonomie et d'isolement des personnes accompagnées.	4
	EE : Les professionnels mobilisent les moyens nécessaires mis à leur disposition.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Feuilles émargement des réunions. Fiches de missions. Fiche commentaires sur téléphone. Stock de matériel du service. Fiche de mission. Rapport psychologue dans classeur dédié. Évaluation ergothérapeute dans classeur dédié.	

	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
Critère 3.5.3	EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la préservation de l'autonomie et à la prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Plan de formation. Liste des sujets abordés en collégiale. Feuilles d'émargement des réunions d'équipe. Flyers.	
Thématique	Accompagnement à la santé	3,5
Objectif 3.6	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de gestion du risque médicamenteux.?	4
	Les professionnels alertent en cas de risque lié à la prise en charge médicamenteuse, dont la iatrogénie.	4
Critère 3.6.4	EE : Les professionnels surveillent les signes de nonobservance et de iatrogénie médicamenteuse chez les personnes accompagnées.	4
	EE : Les professionnels alertent les personnes-ressources en cas de risque identifié.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Classeur à domicile : les numéros d'urgence. Entretiens des professionnels. Protocoles.	
Objectif 3.7	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux.?	3
	L'ESSMS définit sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux et s'assure de sa mise en œuvre.	3
Critère 3.7.1	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.	2
	EE : L'ESSMS actualise sa stratégie autant que nécessaire.	2
	<i>Eléments de preuve :</i> Protocoles Covid usager et protocole Covid agents. CR réunion d'équipe. Procédure d'exposition au risque biologique. Procédure de constatation de contamination. Procédure de lavage des mains. Affichages. Entretiens des professionnels.	

Critère 3.7.2	<p>Les professionnels mettent en œuvre les actions de prévention et de gestion du risque infectieux. 3</p> <p>EE : Les professionnels savent identifier les situations nécessitant une gestion spécifique du risque infectieux. 3</p> <p>EE : Les professionnels mobilisent les moyens nécessaires mis à leur disposition. 3</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i> Entretiens des professionnels. Procédure d'exposition aux risques biologiques. Protocoles.</p>
Critère 3.7.3	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à la maîtrise du risque infectieux. 3</p> <p>EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à la maîtrise du risque infectieux. 3</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i> Entretiens des professionnels Classeurs des protocoles</p>
Thématique	Politique ressources humaines 3,84
Objectif 3.8	L'ESSMS définit et déploie une politique ressources humaines au service de sa stratégie et de la qualité de l'accompagnement. 3,67
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. 3</p> <p>EE : L'ESSMS définit sa politique ressources humaines et met en place l'organisation nécessaire pour son déploiement. 4</p> <p>EE : L'ESSMS intègre la démarche de prévention des risques professionnels dans sa politique ressources humaines et la met en œuvre. ★</p> <p>EE : L'ESSMS assure l'information sur la protection du lanceur d'alerte. 1</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i> Procès- verbal du CA. Rapport d'activité 2021. Procédure gestion des plannings du week-end. Procédure vérification des plannings mensuels. Procédure de recrutement. Procédure de demande de congés. Procédure prise et vérification de congés. Procédure accueil d'un nouvel agent. Procédure gestion des documents paye. Procédure contrôle du pointage SAAD. Fiche de poste. Projet de service. Livret prévention du salarié. CPOM. DUERP. Stock de matériel. Procédure d'évaluation des risques professionnels à domicile dans le cadre de la prévention des risques professionnels.</p>

Critère 3.8.2	L'ESSMS met en œuvre un processus d'accueil et d'intégration des nouveaux professionnels et intervenants.	4
	EE : L'ESSMS dispose d'un processus d'accueil et d'intégration des nouveaux professionnels et intervenants.	4
	EE : L'ESSMS s'assure de sa mise en œuvre.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Livret d'accueil. Livret prévention. Formation tutorat prévue en 2023 pour toute l'équipe. Procédure accueil d'un nouvel agent. Plan de formation. Dossier salarié informatisé.	
Critère 3.8.3	L'ESSMS adapte sa gestion des emplois et des parcours professionnels aux évolutions du secteur et de sa stratégie.	4
	EE : L'ESSMS suit les évolutions de son secteur.	4
	EE : L'ESSMS met en œuvre une Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels (GEPP).	4
	EE : L'ESSMS adapte cette GEPP aux évolutions du secteur et de sa stratégie.	3
	<i>Eléments de preuve :</i> Plan de formation. Liste des sujets abordés en collégiales. Autres réunions. Entretien. Rapport activité 2021.	
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.	3
	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> Dossier agents. Plan de formation CNFPT. Bilan annuel de formation. CPOM. Fiche individuelle évaluation annuelle.	
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> Fiche de mission. Commentaires sur téléphone professionnel. Projet de service. Applications DOMATEL.	

	<p>Classeur domicile. Livret d'accueil. Règlement de fonctionnement. Fiche de mission.</p>	
Critère 3.8.6	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux RBPP, procédures et références spécifiques à leur cadre d'intervention.</p>	3
	<p>EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux RBPP, procédures et références spécifiques à leur cadre d'intervention.</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i> Livret d'accueil nouveau salarié. APP. Feuilles d'émargement des réunions. Protocoles. Flyers.</p>	3
Objectif 3.9	L'ESSMS met en œuvre une politique de qualité de vie au travail.	4
Critère 3.9.1	<p>L'ESSMS promeut une politique favorisant la qualité de vie au travail.</p>	4
	<p>EE : L'ESSMS définit une politique de Qualité de Vie au Travail (QVT). EE : L'ESSMS identifie les actions nécessaires à sa mise en œuvre. EE : L'ESSMS communique sur les actions menées.</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i> Projet de service. APP. DUERP. Lieu de convivialité. Self du personnel du CCAS. Œuvres sociales de la collectivité. Entretien.</p>	4 4 4 4
Critère 3.9.2	<p>L'ESSMS favorise la qualité de l'environnement de travail des professionnels.</p>	4
	<p>EE : L'ESSMS définit sa stratégie pour favoriser la qualité de l'environnement de travail des professionnels. EE : L'ESSMS met en place des actions et aménagements pour favoriser la qualité de l'environnement de travail.</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i> Visite des locaux. Comptes rendus de l'ergothérapeute.</p>	3 4
Critère 3.9.3	<p>L'ESSMS organise des espaces de discussion et de partage pour les professionnels et des temps de soutien psychologique et/ou éthique.</p>	4
	<p>EE : L'ESSMS organise des espaces de discussion et de partage pour les professionnels à fréquence régulière. EE : L'ESSMS organise des temps de soutien psychologique et/ou éthique pour les professionnels à fréquence régulière.</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i> Visite des locaux. APP.</p>	4 4

Thématique	Démarche qualité et gestion des risques	3,07
Objectif 3.10	L'ESSMS définit et déploie sa démarche d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques.	3,5
Critère 3.10.1	L'ESSMS définit sa politique qualité et gestion des risques.	4
	EE : L'ESSMS définit sa politique d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques au regard notamment des RBPP, références et procédures spécifiques à leur cadre d'intervention.	3
	EE : L'ESSMS s'inscrit dans des partenariats pouvant lui apporter une expertise et/ou un appui dans sa démarche.	4
	EE : L'ESSMS communique régulièrement sur sa démarche d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques auprès de l'ensemble des parties prenantes.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Classeur des procédures. Entretiens des professionnels. PS. Liste des partenariats.	
Critère 3.10.2	L'ESSMS met en œuvre sa démarche qualité et gestion des risques.	3
	EE : L'ESSMS met en place une organisation pour assurer le pilotage de sa démarche qualité et gestion des risques.	3
	EE : L'ESSMS évalue régulièrement sa démarche d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques, grâce notamment à l'analyse de la satisfaction des personnes accompagnées, des RBPP, références et procédures spécifiques à leur cadre d'intervention.	3
	EE : L'ESSMS révisé sa démarche autant que nécessaire.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> DUERP. Entretiens des professionnels. PS. Classeurs protocoles/procédures. Dates de mise à jour des protocoles/procédures . Trame du questionnaire de satisfaction. Bilan du questionnaire de satisfaction.	
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)	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.	3
	EE : L'ESSMS identifie avec les professionnels les situations à risque pouvant générer des actes de maltraitance et de violence.	3
	EE : L'ESSMS définit un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et violence au regard des risques identifiés.	3
		<i>Eléments de preuve :</i> Livret d'accueil du salarié. RF. CR réunion d'équipe.

	Classeur protocoles/procédures.	
Critère 3.11.2 (Impératif)	L'ESSMS traite les signalements de faits de maltraitance et de violence, et met en place des actions correctives.	4
	EE : L'ESSMS analyse les signalements de maltraitance et de violence. EE : L'ESSMS met en place des actions correctives.	3 4
	<i>Eléments de preuve :</i> Messages sur DOMATEL. Rapports hiérarchiques . Réunion avec la psychologue. Boite à idée professionnels. CR.	
Critère 3.11.3	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la détection et au signalement de faits de maltraitance et de violence.	4
	EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la détection et au signalement de faits de maltraitance et de violence.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Entretiens des professionnels. Formations. CR réunions.	
Objectif 3.12	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.	4
Critère 3.12.1 (Impératif)	L'ESSMS organise le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.	4
	EE : L'ESSMS organise le recueil des plaintes et des réclamations. EE : L'ESSMS organise le traitement des plaintes et des réclamations.	4 3
	<i>Eléments de preuve :</i> Formation logiciel qualité pendant une journée. Logiciel DOMATEL. Entretiens des professionnels. Classeur procédures/protocoles.	
Critère 3.12.2 (Impératif)	L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes.	4
	EE : L'ESSMS communique sur le traitement des réclamations et des plaintes auprès des parties prenantes. EE : L'ESSMS assure un retour à la personne à l'origine de la réclamation ou de la plainte.	4 4
	<i>Eléments de preuve :</i> CR réunion d'équipe. Retour sur MAD. Courrier. Entretiens des professionnels.	
Critère 3.12.3	Les professionnels analysent en équipe les plaintes et les réclamations et mettent en place des actions correctives.	4
	EE : Les professionnels analysent les plaintes et les réclamations en équipe. EE : Les professionnels mettent en place des actions correctives.	3 4

(Impératif)	<i>Eléments de preuve :</i> CR réunion équipe. Ordre du jour réunions d'équipe. Entretiens des professionnels.	
Objectif 3.13	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des évènements indésirables.	2,25
Critère 3.13.1 (Impératif)	L'ESSMS organise le recueil et le traitement des évènements indésirables.	2
	EE : L'ESSMS organise le recueil des évènements indésirables.	2
	EE : L'ESSMS organise le traitement des évènements indésirables.	2
	<i>Eléments de preuve :</i> Fiche de déclaration des EI. Classeur des FSEI. Entretiens des professionnels.	
Critère 3.13.2 (Impératif)	L'ESSMS communique sur le traitement des évènements indésirables auprès des parties prenantes.	2
	EE : L'ESSMS communique sur les évènements indésirables et leur traitement auprès des parties prenantes.	2
	EE : L'ESSMS signale les évènements indésirables graves aux autorités.	2
	<i>Eléments de preuve :</i> CR d'équipe. Entretiens des professionnels.	
Critère 3.13.3 (Impératif)	Les professionnels déclarent et analysent en équipe les évènements indésirables et mettent en place des actions correctives.	3
	EE : Les professionnels déclarent les évènements indésirables	3
	EE : Les professionnels les analysent en équipe.	2
	EE : Les professionnels mettent en place des actions correctives.	3
	<i>Eléments de preuve :</i> Classeur fiche de déclaration d'EI. Procédure de déclaration d'EI. Tableau de suivi des EI. Fiche de déclaration des EI. Entretiens des professionnels. CR réunions. Logiciel DOMATEL.	
Critère 3.13.4	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion des évènements indésirables.	2
	EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion des évènements indésirables.	2
	<i>Eléments de preuve :</i> Entretiens des professionnels. Plan de formation.	
Objectif 3.14	L'ESSMS est doté d'un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité.	2
	L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité et le réactualise régulièrement.	2

Critère 3.14.1 (Impératif)	EE : L'ESSMS définit avec les professionnels un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité.	2
	EE : L'ESSMS actualise ce plan autant que nécessaire.	2
<i>Eléments de preuve :</i> Entretiens des professionnels. Procédure Covid. Classeur des procédures.		
Critère 3.14.2 (Impératif)	L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne et en externe.	2
	EE : L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne.	3
	EE : L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en externe.	1
<i>Eléments de preuve :</i> Entretiens des professionnels. Procédure intempérie. Livret accueil salarié.		
Critère 3.14.3	Les professionnels participent aux exercices et aux retours d'expérience partagés, organisés par l'ESSMS.	2
	EE : Les professionnels participent aux exercices de simulation de tout ou partie du plan de gestion de crise.	2
	EE : Les professionnels participent aux retours d'expérience pour améliorer le dispositif.	2
<i>Eléments de preuve :</i> Entretiens des professionnels Observations		
Critère 3.14.4	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion de crise.	2
	EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion de crise.	2
	<i>Eléments de preuve :</i> Entretiens des professionnels. Procédures/protocoles. CR de réunions.	
Objectif 3.15	L'ESSMS s'inscrit dans une dynamique d'innovation et d'évolution sociétale.	3
Critère 3.15.1	L'ESSMS définit et met en oeuvre sa stratégie d'optimisation des achats et de développement durable.	3
	EE : L'ESSMS définit une politique de développement durable.	3
	EE : L'ESSMS met en place des actions d'optimisation des achats et de lutte contre le gaspillage.	3
<i>Eléments de preuve :</i> Entretiens des professionnels Visite des lieux		

Critère 3.15.2	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie numérique.	3
	EE : L'ESSMS formalise une stratégie numérique.	3
	EE : L'ESSMS met en place des actions permettant le déploiement de cette stratégie.	3
	EE : L'ESSMS s'assure de la sécurisation des données et des accès.	2
<hr/>		
<i>Eléments de preuve :</i>		
Entretiens des professionnels		
DOMATEL		
Critère 3.15.3	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux outils numériques.	3
	EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au bon usage des outils numériques.	3
<hr/>		
<i>Eléments de preuve :</i>		
Entretiens des professionnels		
Logiciel DOMATEL		

Focus sur les critères impératifs

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

		Cotation
Objectif 2.2	Les professionnels favorisent l'exercice des droits fondamentaux et des libertés individuelles de la personne accompagnée.	3,67
Critère 2.2.2	Les professionnels respectent la dignité et l'intégrité de la personne accompagnée.	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
	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les aides à domicile respectent la façon d'être de la personne accompagnée, elles s'adaptent à elle et n'imposent pas leur façon de faire.</p> <p>Lors de l'entretien d'embauche, la responsable de secteur présente les attendus en matière de respect de la dignité et de l'intégrité.</p> <p>À l'embauche, il est remis le livret d'accueil de l'agent qui décrit la posture professionnelle bienveillante.</p> <p>La charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante est affichée dans le service.</p> <p>Le règlement de fonctionnement reprend l'article L311-3 du CASF.</p> <p>Les réunions d'équipe hebdomadaires ainsi que les groupes analyse des pratiques mensuels permettent le partage des bonnes pratiques. Elle sont un atout pour le service.</p> <p>La mise en œuvre des bonnes pratiques par les professionnels est constatée, les personnes accompagnées se sentent respectées dans leur dignité et leur intégrité.</p> <p>Les fiches de mission sont régulièrement réinterrogées dans le respect des droits de la personne.</p>	

<p>Critère 2.2.3</p>	<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>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels savent donner des exemples de respect de la vie privée et de l'intimité de la personne par exemple « ne pas entrer dans une pièce du domicile ».</p> <p>Le règlement de fonctionnement reprend l'article L311-3 du CASF.</p> <p>Une Collégiale a abordé le thème du partage de l'information à caractère secret.</p> <p>Les réunions d'équipe reprennent régulièrement la question du secret professionnel.</p> <p>Le respect de la vie privée et de l'intimité de la personne sont des pratiques connues et appliquées par l'ensemble des professionnels du service. Elles sont rappelées très régulièrement par le biais de réunions et sensibilisations.</p> <p>La responsable de secteur communique ces pratiques par le biais de l'application DOMATEL sur le téléphone des aides à domicile.</p> <p>Les réunions hebdomadaires permettent le partage des situations entre professionnels.</p> <p>Les groupes d'analyse des pratiques professionnelles permettent le partage et l'analyse des situations.</p> <p>Le partage des pratiques effectué de façon régulière permet une réactivité et une homogénéité des actions d'accompagnement.</p> <p>Les référents des personnes accompagnées appliquent les actions contenues dans les commentaires élaborés par la responsable de secteur conformes aux bonnes pratiques professionnelles.</p> <p>La traçabilité est retrouvée dans le classeur domicile.</p> <p>La charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante est respectée et appliquée dans le service.</p>
<p>Critère 2.2.4</p>	<p>Les professionnels respectent la liberté d'opinion, les croyances et la vie spirituelle de la personne accompagnée. 4</p> <p>EE : Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la liberté d'opinion, des croyances et de la vie spirituelle de la personne accompagnée. 4</p> <p>EE : Les professionnels partagent entre eux ces pratiques. 4</p> <p>EE : Les professionnels mettent en œuvre ces pratiques. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Le service accompagne des personnes aux profils divers.</p> <p>Le principe de laïcité doit être respecté par les agents de la Fonction Publique, il est abordé lors de l'entretien d'embauche.</p> <p>Le devoir de neutralité du service fait l'objet de rappel régulier et est mis en avant par le service public.</p> <p>Le respect est mis en avant dans le livret d'accueil du service, il est le cœur du projet : respect des droits fondamentaux, respect des choix de vie, respect de l'intimité, respect des biens, respect des informations.</p> <p>La responsable de secteur communique ces pratiques par le biais de l'application DOMATEL sur</p>

	<p>le téléphone des aides à domicile.</p> <p>Les réunions hebdomadaires permettent le partage des situations entre professionnels.</p> <p>Les groupes d'analyse des pratiques professionnelles permettent le partage et l'analyse des situations.</p> <p>La charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante est respectée et appliquée dans le service.</p> <p>L'individualisation des accompagnements est effective et respecte les droits fondamentaux de la personne.</p>	
Critère 2.2.5	<p>Les professionnels respectent le droit à l'image de la personne accompagnée.</p> <p>EE : Les professionnels recueillent le choix de la personne accompagnée sur son droit à l'image.</p> <p>EE : Les professionnels respectent le choix exprimé par la personne accompagnée sur son droit à l'image.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels savent qu'ils n'ont pas le droit de prendre des photos des usagers. Il n'existe pas de formalisation écrite de ce principe.</p> <p>Le droit à l'image n'est pas abordé par le service lors de l'admission de l'utilisateur.</p> <p>Un formulaire de droit à l'image est proposé au cas par cas par exemple lors de l'atelier équilibre pour faire un flyer de communication.</p> <p>Les aides à domicile ont interdiction de prendre des photos des personnes accompagnées.</p> <p>Lors d'événements exceptionnels, les professionnels peuvent prendre des photos pour communiquer. Le choix de la personne accompagnée est toujours respecté.</p> <p>Voies d'amélioration :</p> <p>Intégrer le formulaire pour le droit à l'image dans le dossier usager et le faire signer à l'admission.</p> <p>Systématiser la traçabilité du choix de la personne accompagnée sur son droit à l'image.</p>	<p>3</p> <p>3</p> <p>3</p>
Critère 2.2.6	<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>Commentaire :</i></p> <p>Le service s'appuie sur la charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante. Les pratiques sont définies au travers des plans d'aide individualisés. Le projet SPASAD décline les valeurs du service : respect, intégrité, partage. Le règlement de fonctionnement du SPASAD comprend un paragraphe intitulé « garantie des droits des usagers » conforme à l'article L. 311-3 du code de l'action sociale et des familles et à la charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante. L'embauche de l'IDEC de parcours permet le traitement des situations complexes dans le cadre d'un travail en réseau. Le dispositif SPASAD permet au SAAD de bénéficier des complémentarités aide/soins. Le service met à disposition des professionnels toute information permettant le déploiement de l'exercice des droits de la personne : flyers, collégiales, ...</p> <p>Le service favorise le partenariat de proximité avec les services du CCAS : droit d'aller et venir favorisé par le transport à la demande, droit au recours à l'assistante sociale par exemple.</p> <p>Le service s'appuie sur divers dispositifs favorisant l'exercice des droits de la personne : lutte contre l'isolement, aide aux aidants, garde des animaux de compagnie.</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>

	<p>La fiche de mission individualisée est modifiée en cas de besoin et suivie des commentaires sur le téléphone des aides à domicile.</p> <p>L'IDEC de parcours réalise les évaluations des cas complexes repérés par les aides à domicile dans une logique de travail en réseau.</p> <p>Le service mène une très bonne coordination avec les ressources du CCAS.</p> <p>Le service est engagé dans une dynamique de travail en réseau de proximité permettant de mobiliser de nombreux leviers favorisant l'exercice des droits de la personne accompagnée.</p>	
	<p>L'ESSMS garantit la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée.</p> <p>EE : L'ESSMS définit l'organisation et les pratiques qui garantissent la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée.</p> <p>EE : L'ESSMS met à disposition des moyens et des outils permettant la mise en œuvre de ces pratiques.</p> <p>EE : L'ESSMS forme / sensibilise les professionnels au respect des règles de confidentialité et de protection des informations et données relatives à la personne accompagnée.</p>	<p>3</p> <p>4</p> <p>2</p> <p>3</p>
Critère 2.2.7	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>Le règlement de fonctionnement comporte un paragraphe « informatisation des données à caractère personnel » décliné en partage d'information et Communication des éléments relatifs à la prise en charge. Le dossier de l'usager comporte un formulaire « recueil du consentement de l'usager au partage d'informations ». Le livret d'accueil de l'usager informe sur le « respect de vos informations confidentielles et celles de votre entourage ». Le service met à disposition des professionnels un progiciel MAD accessible par un code dédié individuel pour chaque professionnel.</p> <p>Les aides à domicile sont dotés d'un smartphone individuel avec l'application DOMATEL. Il a été constaté que des téléphones ne sont pas verrouillés par un code d'accès.</p> <p>Les dossiers usagers sont rangés dans un placard fermé à clefs dans le bureau des responsables de secteur. Les responsables de secteur et l'IDEC de parcours sont dotés de l'application PAACO Globule accessible avec un code d'accès individuel.</p>	
Objectif 3.11	L'ESSMS définit et déploie son plan de prévention des risques de maltraitance et de violence.	3,67
	<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> <p>EE : L'ESSMS identifie avec les professionnels les situations à risque pouvant générer des actes de maltraitance et de violence.</p> <p>EE : L'ESSMS définit un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et violence au regard des risques identifiés.</p>	<p>3</p> <p>3</p> <p>3</p>
Critère 3.11.1	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>L'ESSMS identifie avec les professionnels les situations à risque pouvant générer des actes de maltraitance et de violence. Les remontées des équipes sont réalisées sur l'application DOMATEL.</p> <p>En effet, le service identifie lors des réunions d'équipe certaines situations et rappelle l'importance par exemple de ne pas utiliser la carte bancaire de l'usager ... La psychologue réalise des groupes d'analyse de pratiques avec les équipes, permettant d'identifier et poser un regard sur ces situations. Le livret d'accueil du salarié rappelle les règles sur ces principes. Il n'existe pas toutefois de procédure d'identification et de gestion des situations de maltraitance. Si la situation</p>	

	le présente, le service réalise des réunions avec les partenaires : CLIC, assistantes sociales pour opérer par exemple un signalement au procureur de la République). Toutefois, à ce jour la traçabilité de ces éléments dans un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et violence n'est pas réalisée.	
Critère 3.11.2	<p>L'ESSMS traite les signalements de faits de maltraitance et de violence, et met en place des actions correctives.</p> <p>EE : L'ESSMS analyse les signalements de maltraitance et de violence. 3</p> <p>EE : L'ESSMS met en place des actions correctives. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Il existe à ce jour une analyse des signalements de maltraitance et de violence manière informelle, mais pas écrite.</p> <p>Une réunion avec la psychologue est programmée une fois par mois. Cette réunion est également l'occasion d'analyser certains faits.</p> <p>Le SAAD met en place des actions correctives le plus rapidement possible en fonction de la situation : suspension de l'agent, rapport hiérarchique, mise en relations avec les organismes de tutelles, partenaires, mise sous protection de la personne, signalement au Procureur de la République, signalement au juge des tutelles, ...</p>	4
Objectif 3.12	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.	4
Critère 3.12.1	<p>L'ESSMS organise le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.</p> <p>EE : L'ESSMS organise le recueil des plaintes et des réclamations. 4</p> <p>EE : L'ESSMS organise le traitement des plaintes et des réclamations. 3</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Le logiciel métier « DOMATEL » permet d'organiser le recueil des plaintes et réclamations dans l'onglet « réclamations/ EI » directement par l'agent.</p> <p>En parallèle, les professionnels alertent les responsables du service.</p> <p>Il n'existe pas de procédure écrite sur l'organisation en interne du traitement des plaintes et réclamation (Qui réalise ? Quoi par rapport à la plainte ?...). La direction transmet systématiquement au plaignant un courrier de réponse. Sur MAD, aucun retour n'est adressé.</p> <p>Il existe un classeur des plaintes et des réclamations.</p>	4
Critère 3.12.2	<p>L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes.</p> <p>EE : L'ESSMS communique sur le traitement des réclamations et des plaintes auprès des parties prenantes. 4</p> <p>EE : L'ESSMS assure un retour à la personne à l'origine de la réclamation ou de la plainte. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>La direction réalise des retours auprès des agents lors des réunions d'équipe. Un courrier de réponse est adressé systématiquement au plaignant.</p> <p>Comme indiqué précédemment un courrier de réponse est systématiquement transmis au plaignant et un retour aux professionnels est effectué.</p>	4
	<p>Les professionnels analysent en équipe les plaintes et les réclamations et mettent en place des actions correctives.</p> <p>EE : Les professionnels analysent les plaintes et les réclamations en équipe. 3</p> <p>EE : Les professionnels mettent en place des actions correctives. 4</p>	4

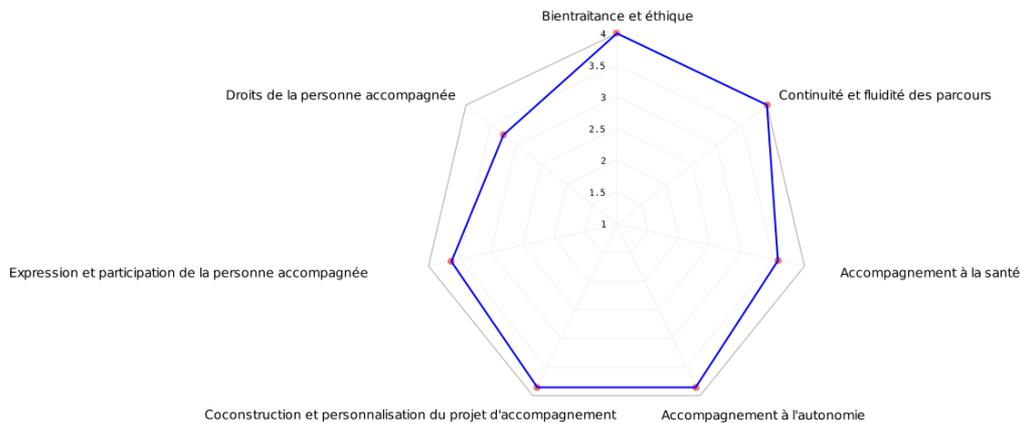
Critère 3.12.3	<p><i>Commentaire :</i> Les professionnels analysent les plaintes et les réclamations en équipe lors des réunions de coordination.</p> <p>Les professionnels mettent en place des actions correctives : visite à domicile, CR de visite à domicile, mise à jour de la fiche multidimensionnelle ,....</p>	
Objectif 3.13	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des évènements indésirables.	2,25
Critère 3.13.1	<p>L'ESSMS organise le recueil et le traitement des évènements indésirables.</p> <p>EE : L'ESSMS organise le recueil des évènements indésirables.</p> <p>EE : L'ESSMS organise le traitement des évènements indésirables.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les fiches de déclaration papier des EI ne sont pas connues par l'ensemble des professionnels. Le classeur des EI a été mis en place. Toutefois très peu de déclarations ont été réalisées. Le logiciel MAD a un onglet « réclamations/EI » permettant aux agents de pouvoir déclarer. Ainsi deux systèmes coexistent au sein du service (la fiche de déclaration des EI et la traçabilité sur le logiciel). Le recueil des EI s'organise pour la majorité des cas à travers l'oralité.</p>	<p>2</p> <p>2</p> <p>2</p>
Critère 3.13.2	<p>L'ESSMS communique sur le traitement des évènements indésirables auprès des parties prenantes.</p> <p>EE : L'ESSMS communique sur les évènements indésirables et leur traitement auprès des parties prenantes.</p> <p>EE : L'ESSMS signale les évènements indésirables graves aux autorités.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Le service communique sur les évènements indésirables et leur traitement auprès des parties prenantes de manière informelle dans la majorité des cas.</p> <p>Le CD est informé de manière orale lors des rencontres trimestrielles. Le service ne réalise pas conformément à l'arrêté du 28 décembre 2016 les écrits nécessaires auprès du Département.</p>	<p>2</p> <p>2</p> <p>2</p>
Critère 3.13.3	<p>Les professionnels déclarent et analysent en équipe les évènements indésirables et mettent en place des actions correctives.</p> <p>EE : Les professionnels déclarent les évènements indésirables</p> <p>EE : Les professionnels les analysent en équipe.</p> <p>EE : Les professionnels mettent en place des actions correctives.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels déclarent les évènements indésirables soit par oral, soit depuis le logiciel MAD. Les professionnels interrogés ne connaissent pas la fiche de déclaration d'EI. Il n'existe pas de Comité de Retour D'Expérience par exemple ou une instance dédiée à cette analyse. Il n'y pas de réunion dédiée. Il existe un tableau de suivi des EI qui n'est à ce jour pas utilisé. Des actions correctives sont mises en place. La traçabilité des actions n'est pas toujours systématique.</p>	<p>3</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>3</p>
Objectif 3.14	L'ESSMS est doté d'un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité.	2
	L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité et le réactualise régulièrement.	2

Critère 3.14.1	EE : L'ESSMS définit avec les professionnels un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité. 2
	EE : L'ESSMS actualise ce plan autant que nécessaire. 2
	<i>Commentaire :</i> Le plan en mode dégradé est à priori écrit. Toutefois, lors de la visite d'évaluation aucun document de preuve sur le sujet n'a été communiqué. Une procédure « risque en cas d'intempérie » a été élaborée par le service. Le service actualise les procédures les plus utilisées mais pas systématiquement autant que de besoin.
Critère 3.14.2	L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne et en externe. 2
	EE : L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne. 3
	EE : L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en externe. 1
	<i>Commentaire :</i> Le service a communiqué uniquement sur la procédure en cas d'intempérie. Le plan de gestion de crise n'a pas été communiqué aux professionnels. Le livret accueil du salarié indique le numéro d'astreinte en cas de difficulté. A priori le service est en attente de validation du plan. Ce dernier n'a donc pas pu être communiqué.

Cotation des chapitres par thématiques

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

Chapitre 1 - La personne



Axes forts

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

		Cotation
Thématique	Bientraitance et éthique	4
Objectif 1.1	La personne accompagnée s'exprime sur la bientraitance.	4
Critère 1.1.1	La personne accompagnée exprime sa perception de la bientraitance.	4
	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>La personne accompagnée est sollicitée et peut exprimer librement sa perception de la bientraitance. Elle connaît le règlement de fonctionnement. Un classeur à domicile contient les outils de la Loi 2002-2 : règlement de fonctionnement, DIPEC signé, livret d'accueil.</p> <p>La personne se sent écoutée et respectée dans son expression de la bientraitance. La personne connaît très bien son intervenante référente à laquelle elle se confie et a confiance en elle.</p> <p>La personne est écoutée et respectée dans son expression de la bientraitance. Elle fait bien la différence entre le SAAD et le SSIAD.</p> <p>La personne fait part de ses souhaits aux professionnels, par exemple demande d'un transport pour aller au cimetière. Le diagramme des interventions dans le classeur à domicile est rempli.</p> <p>La personne accompagnée est sollicitée et peut exprimer librement sa perception de la bientraitance.</p> <p>La personne peut s'exprimer librement sur sa bientraitance.</p>	

	<p>Un classeur à domicile contient les outils de la Loi 2002-2 : règlement de fonctionnement, DIPEC signé, livret d'accueil.</p> <p>La personne se sent écoutée et respectée dans son expression de la bientraitance. La personne connaît très bien son intervenante référente à laquelle elle se confie. La personne se sent écoutée et respectée par chaque intervenant du SAAD. La bénéficiaire est entièrement satisfaite du service du SAAD. Ce dernier facilitant par l'intermédiaire de ses professionnels sa sollicitation pour exprimer sa perception de la bientraitance. La personne indique être très bien écoutée et respectée dans ses besoins, demandes. Elle se sent comprise et peut sans aucune difficulté s'exprimer sur sa perception de la bientraitance.</p>	
Thématique	Droits de la personne accompagnée	3,24
Objectif 1.2	La personne accompagnée est informée de ses droits de façon claire et adaptée. Sa compréhension est recherchée et favorisée.	3,71
Critère 1.2.1	<p>La personne accompagnée et son entourage sont informés du rôle des professionnels et autres intervenants et peuvent les identifier.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> L'usager indique que les professionnels se sont présentés lors de leur première venue. Il peut aisément les identifier sans aucune difficulté. Le professionnel n'est pas identifié avec une blouse. La personne connaît très bien ses aides à domicile, particulièrement son aide à domicile référente. Il connaît les missions de celle-ci qui sont formalisées dans le classeur à domicile. La personne a une bonne connaissance et une confiance dans son aide à domicile référente. La personne connaît les limites de l'intervention de son aide à domicile contenues dans le règlement de fonctionnement.</p> <p>La personne dit qu'elle n'a pas de problèmes pour identifier les différents intervenants. La personne identifie ses intervenantes à domicile par leur prénom. La personne distingue les professionnels du SAAD de ceux du SSIAD. Par contre, il n'y a pas d'homogénéisation des tenues professionnelles et les intervenantes ne portent pas de badge pour les identifier.</p> <p>La personne a une bonne connaissance et une confiance dans son aide à domicile référente. La personne connaît les limites de l'intervention de son aide à domicile contenues dans le règlement de fonctionnement.</p> <p>Le classeur à domicile du SPASAD comporte une partie « accompagnement » et une partie « soins » distinctes. L'usager a très souvent les mêmes professionnels qui interviennent à son domicile. Si un nouveau professionnel intervient, ce dernier se présente systématiquement auprès de l'usager (nom, prénom, rôle,...).</p> <p>L'identification au niveau des tenues de travail n'est pas assez explicite. En effet, le prénom, nom, entité de l'organisme ne sont pas indiqués sur la blouse des intervenants. Un code couleur au niveau des tenues n'est pas appliqué (par exemple un code couleur pour les professionnels du SAAD et un autre pour le SSIAD). L'ensemble des éléments documentaires ont été transmis à Monsieur. Monsieur indique avoir eu des explications claires et précises dès le premier entretien avec le SAAD. Il identifie très clairement les intervenants du SAAD et leurs rôles respectifs.</p>	4

	<p>La personne accompagnée est informée de ses droits et devoirs dans le cadre de la vie collective ou du fonctionnement du service. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>La personne nous indique avoir reçu l'ensemble des documents (règlement de fonctionnement, contrat,...) et également des explications orales associées.</p> <p>La personne dit se faire aider dans la compréhension des courriers administratifs. La personne connaît le contenu du règlement de fonctionnement.</p> <p>Le règlement de fonctionnement est mis à disposition dans le classeur domicile.</p> <p>Les documents sont bien présents au domicile de la personne.</p> <p>La personne a reçu les documents qui sont contenus dans le classeur domicile. Elle sollicite les explications à son aide à domicile au fil de l'eau.</p> <p>La personne a la possibilité de poser ses questions. La personne a toute confiance dans son aide à domicile à laquelle elle s'autorise de poser toutes ses questions administratives.</p> <p>La personne dit faire confiance au service.</p> <p>Le règlement de fonctionnement et le livret d'accueil sont mis à disposition dans le classeur domicile.</p> <p>Les documents sont présents au domicile de la personne.</p> <p>La personne a reçu les documents qui sont contenus dans le classeur domicile. Elle sollicite les explications à son aide à domicile au fil de l'eau. Elle fait confiance au service et à son aide à domicile. La personne pose ses questions à son aide à domicile référente.</p> <p>L'ensemble des documents réglementaires ont été transmis à la bénéficiaire (charte des droits et libertés, livret d'accueil, contrat, règlement de fonctionnement, dépliant présentant le service...).</p> <p>Avant le premier jour d'intervention au domicile par les AVS ou aides-ménagères, la responsable de secteur s'est rendue au domicile de la bénéficiaire afin de remettre les documents cités ci-dessous et permettre par la même occasion une explication plus détaillée et explicite des informations transmises.</p> <p>Tout au long de l'échange avec cette dernière, l'usager a eu l'occasion de poser l'ensemble des questions/incompréhensions relatifs à son accompagnement.</p> <p>En outre, la bénéficiaire souligne que l'ensemble des AVS ou ménagères intervenants à son domicile répondent systématiquement à ses questions/interrogations.</p> <p>Tout au long de son accompagnement la personne nous signale avoir eu des réponses à ses questions. Elle a la possibilité de poser des questions complémentaires si elle ne comprend pas.</p> <p>La personne a présenté à l'évaluateur avec explications les documents qui lui ont été transmis.</p>
Critère 1.2.3	<p>La personne accompagnée est systématiquement informée de la possibilité de désigner une personne de confiance pour l'accompagner et l'assister dans ses démarches. 3</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>La personne connaît sa personne de confiance qui est sa belle-sœur.</p> <p>La personne connaît et décrit le rôle de la personne de confiance.</p> <p>Le formulaire « désignation de la personne de confiance » est rempli, signé et placé dans le classeur domicile.</p> <p>La personne ne connaît pas la possibilité de désigner une personne de confiance. Elle dit qu'elle n'a pas reçu l'information.</p> <p>La personne dit ne pas être informée du rôle de la personne de confiance.</p> <p>Le formulaire « désignation de la personne de confiance » est placé dans le classeur domicile, mais n'a pas été signé.</p> <p>L'usager a pu bénéficier de l'information relative à la possibilité de désigner une personne de confiance dès les premiers rendez-vous avec le SAAD.</p> <p>Un document attestant de cela est présent dans le dossier de la personne accompagnée.</p>

	<p>Toutefois, lors de l'échange avec la bénéficiaire cette dernière ne se souvient plus du rôle et mission de la personne de confiance.</p> <p>La personne ne semble pas comprendre le rôle de personne de confiance et indique simplement pouvoir réaliser le volet démarche administrative sans accompagnement.</p>
<p>Critère 1.2.4</p>	<p>La personne a accès aux informations relatives à son accompagnement. 3</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>La personne sait qu'elle peut à tout moment consulter le dossier dans le classeur mis à sa disposition au sein de son domicile.</p> <p>La personne reçoit du courrier du CCAS qui l'informe sur son accompagnement.</p> <p>La fiche de mission fait partie du classeur à domicile.</p> <p>La personne ne connaît pas les modalités d'accès à son dossier.</p> <p>La personne dit être « bien informée » des conditions de son accompagnement.</p> <p>La fiche de mission fait partie du classeur à domicile.</p> <p>La personne ne connaît pas les modalités d'accès à son dossier.</p> <p>La personne accompagnée a accès aux informations relatives à son accompagnement à travers notamment le classeur de coordination à domicile. Celui-ci retraçant de manière détaillée le suivi de la bénéficiaire et des accompagnements réalisés effectivement par le service. Il est consultable à tout moment par la bénéficiaire au sein de son domicile.</p> <p>Toutefois, s'agissant du dossier administratif papier au sein du service, l'usager n'a pas connaissance des modalités d'accès à ses données.</p> <p>La personne sait qu'elle peut accéder à son dossier à tout moment. Elle a eu ses informations par ses intervenants.</p>
<p>Critère 1.2.5</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> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>La personne dit qu'elle s'adresse à son aide à domicile ou à la mairie pour être orientée dans l'exercice de ses droits individuels.</p> <p>La charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante est remise à la personne accompagnée et fait partie du classeur domicile.</p> <p>La personne peut être accompagnée et soutenue dans sa démarche par les professionnels du SAAD.</p> <p>La charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante est remise à la personne accompagnée et fait partie du classeur domicile.</p> <p>La personne s'adresse à son aide à domicile car elle y est habituée et cela est le plus facile pour elle.</p> <p>La charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante est remise à la personne accompagnée et fait partie du classeur domicile.</p> <p>La personne peut être accompagnée et soutenue dans sa démarche par les professionnels du SAAD.</p> <p>La personne s'adresse aux professionnels en cas de besoin lors de questionnements sur ses droits ou démarche administrative à réaliser. Elle peut facilement demander aux professionnels de l'aider dans sa démarche.</p> <p>La personne sait qu'elle peut s'adresser aux professionnels pour être accompagnée dans l'exercice de ses droits. Elle indique qu'elle n'hésitera pas si la nécessité devient présente.</p>
	<p>Les professionnels informent la personne accompagnée de ses droits et de</p>

	<p>leurs modalités d'exercice, ou l'orientent vers le bon interlocuteur. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Une personne de confiance peut être désignée. La responsable de secteur informe sur la charte des droits et des libertés. Les professionnels savent orienter la personne accompagnée vers les personnes ressources : vers la psychologue (laisse un écrit), l'ergothérapeute, le relais des aidants, le dispositif Monalisa, les assistantes sociales, l'IDEC (peut venir à domicile), ... Les professionnels informent la personne accompagnée en s'appuyant sur le règlement de fonctionnement. Les professionnels rencontrés connaissent le règlement de fonctionnement. Les aides à domicile se mettent en relation (téléphone) avec le service administratif du service pour orienter la personne accompagnée. La formalisation des deux règlements de fonctionnement permet aux professionnels d'orienter la personne accompagnée vers les personnes ressources. Les professionnels informent la personne accompagnée en s'appuyant sur le règlement de fonctionnement. Les professionnels rencontrés connaissent le règlement de fonctionnement. Les aides à domicile se mettent en relation (téléphone) avec le service administratif du service pour orienter la personne accompagnée. La formalisation des deux règlements de fonctionnement permet aux professionnels d'orienter la personne accompagnée vers les personnes ressources. Une personne de confiance peut être désignée. La responsable de secteur informe sur la charte des droits et des libertés. Les professionnels savent orienter la personne accompagnée vers les personnes ressources : vers la psychologue (laisse un écrit), l'ergothérapeute, le relais des aidants, le dispositif Monalisa, les assistantes sociales, l'IDEC (peut venir à domicile), ... Le professionnel sait orienter la personne accompagnée vers les personnes ressources : vers la psychologue (laisse un écrit), l'ergothérapeute, le relais des aidants, les assistantes sociales, l'IDEC de parcours du SPASAD. Elle informe l'usager de ses droits et des modalités de leurs exercices à sa demande et lors de l'admission du nouveau bénéficiaire.</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> Une fois par mois a lieu une réunion thématique (la collégiale) qui dure 1h50. Différents sujet sont abordés. Les professionnels participent à des réunions hebdomadaires d'équipe le mardi dans lesquelles sont abordées les droits de la personne accompagnée au travers des situations exposées. Les réunions d'équipe hebdomadaires sont institutionnalisées et animées par les responsables de secteur. Les professionnels participent à des réunions hebdomadaires d'équipe le mardi dans lesquelles sont abordées les droits de la personne accompagnée au travers des situations exposées. Les réunions d'équipe hebdomadaires sont institutionnalisées et animées par les responsables de secteur. Une fois par mois a lieu une réunion thématique (la collégiale) qui dure 1h50. Différents sujet sont abordés : sexualité PA, maladie, formation, VAE, secret professionnel, sophrologie. Ce sont des personnes extérieures qui interviennent. Une fois par mois a lieu une réunion thématique (la collégiale) qui dure 1h50. Différents sujet sont abordés : sexualité PA, maladie, formation, VAE, secret professionnel, sophrologie. Ce sont des</p>

	personnes extérieures qui interviennent. A ce titre, le professionnel a des rappels sur les droits des usagers.	
Objectif 1.3	La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service.	2
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> Les modalités de fonctionnement du service n'ont pas été élaborées avec l'utilisateur. Le questionnaire participatif des usagers intègre des questions relatives aux droits et libertés de la personne accompagnée. Les droits et libertés de la personne accompagnée sont pris en compte dans le questionnaire participatif usagers. Les professionnels ont intégré les usagers dans l'élaboration du projet de service 2021-2026 par l'intermédiaire d'un questionnaire participatif. Le questionnaire participatif des usagers intègre des questions relatives aux droits et libertés de la personne accompagnée.</p> <p>Les droits et libertés de la personne accompagnée sont pris en compte dans le questionnaire participatif usagers. Les professionnels ne construisent pas les supports avec les usagers. Le professionnel ne coconstruit pas les supports avec les usagers. Toutefois la professionnel s'assure que les modalités de fonctionnement du service respectent les droits et libertés de la personne.</p>	3
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.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> La personne a exprimé avoir besoin d'aide dans le tri de ses papiers. Le SAAD répond à sa demande afin de vivre dans un environnement plus clair. Lors de la visite de l'évaluateur il est apparu un logement nécessitant un rangement et désencombrement nécessaires. La personne ne souhaite pas rester dans ce logement. La personne peut exprimer ses choix et formule ses demandes auprès des professionnels. La personne peut demander de changer d'intervenant « quand ça ne va pas ». La personne est respectée dans ses choix d'accompagnement. La personne relate que ses choix sont pris en compte, qu'il « est très satisfait ». La personne fait le choix de son cadre de vie avec son intervenante à domicile (par exemple : changement des rideaux de sa maison). La personne est assurée que ses choix sont pris en compte par le professionnel de proximité. Monsieur exprime régulièrement auprès de ses intervenants ses besoins et choix sur son cadre de vie. Ses derniers sont bien pris en compte par les intervenants.</p>	4
Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée	3,63
Objectif 1.5	La personne accompagnée est actrice des instances collectives ou de toutes autres formes de participation. Sa participation effective est favorisée.	3

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> Monsieur a reçu le bilan du questionnaire de satisfaction. La personne dit ne pas s'intéresser à la vie collective du service. Il n'existe pas d'instance collective de représentation des usagers. Toutefois l'utilisateur a le bilan des questionnaires de satisfaction. Monsieur a reçu un bilan du questionnaire de satisfaction et des explication par ses intervenants lors de leurs passages.</p>
Critère 1.5.3	<p>Les professionnels facilitent l'accès à la traçabilité des échanges et réponses apportées dans le cadre des instances collectives ou à toutes autres formes de participation. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les CR des réunions sont disponibles dans un classeur. Il existe des groupes de parole et des échanges des pratiques. Les professionnels connaissent les classeurs du service et les lieux d'affichage. Les professionnels facilitent l'accès et le remplissage des questionnaires de satisfaction. Le résultat de l'enquête de satisfaction a été adressé par courrier à la personne accompagnée. Les professionnels en ont connaissance. Le bilan de l'enquête est présenté par courrier à la personne accompagnée. Le professionnel aide la personne dans la compréhension du document. Les professionnels ont aidé la personne accompagnée à la complétude du questionnaire de satisfaction en 2022. Les professionnels facilitent l'accès et le remplissage des questionnaires de satisfaction.</p> <p>Le résultat de l'enquête de satisfaction a été adressé par courrier à la personne accompagnée. Les professionnels en ont connaissance. Le professionnel aide la personne dans la compréhension du document. Les CR des réunions sont disponibles dans un classeur. Il existe des groupes de parole et des échanges des pratiques. Un questionnaire de satisfaction est transmis chaque année au bénéficiaire. Un bilan du questionnaire de satisfaction est envoyé chaque année à l'utilisateur. Le professionnel connaît les lieux d'affichage et d'enregistrement des CR. Le SAAD transmet à l'utilisateur le bilan du questionnaire de satisfaction. Si l'utilisateur a besoin de compléments d'informations sur ce bilan, le professionnel y répond.</p>
Objectif 1.6	<p>L'expression de la personne est recueillie tout au long de son accompagnement. 4</p>

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> Monsieur indique que ses habitudes/préférences goûts sont pris en compte par l'ensemble des professionnels. La personne dit que ses préférences sont prises en compte, par exemple quand il s'agit d'un professionnel qu'elle ne connaît pas. Les fiches de mission sont régulièrement actualisées par les professionnels en fonction de la situation de la personne. La personne exprime ses préférences en lien avec son expérience. La personne accompagnée est sollicitée dans son parcours de vie. La personne dit que ses habitudes de vie sont respectées et qu'elle peut les exprimer. Les fiches de mission sont régulièrement actualisées par les professionnels en fonction de la situation de la personne.</p> <p>La personne accompagnée est sollicitée dans son parcours de vie. L'usager indique que les professionnels sont à l'écoute de ses besoins et préférences. Les préférences et besoins de l'usager sont bien pris en compte. Si une adaptation de l'accompagnement est nécessaire, les professionnels répondent à cette demande sans aucune difficulté.</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> Les professionnels facilitent l'expression de la personne accompagnée grâce à l'utilisation de moyens et outils adaptés. D'autres outils sont également mis à disposition. Les professionnels s'adaptent aux difficultés de la personne accompagnée pour faciliter son expression par exemple avec des personnes atteintes de troubles cognitifs Les difficultés d'expression de la personne accompagnée sont prises en compte par les professionnels.</p> <p>Les professionnels utilisent des outils et moyens diversifiés adaptés à la personne accompagnée pour faciliter son expression. Les professionnels ont pour objectif de faciliter l'expression de la personne accompagnée et utilisent divers outils pour ce faire. Les professionnels s'adaptent aux difficultés de la personne accompagnée pour faciliter son expression par exemple avec des personnes atteintes de troubles cognitifs ou d'aphasie. Les difficultés d'expression de la personne accompagnée sont prises en compte par les professionnels.</p> <p>Les professionnels ont pour objectif de faciliter l'expression de la personne accompagnée et utilisent divers outils pour ce faire. Les professionnels facilitent l'expression de la personne accompagnée grâce à l'utilisation de moyens et outils adaptés. Par exemple, utilisation des pictogrammes chez une personne atteinte de MA. Les professionnels utilisent des moyens (exemple une loupe) et des outils qui facilitent leur expression. Une professionnelle opère à la lecture du journal si besoin. Les professionnels facilitent l'expression de la personne accompagnée grâce à l'utilisation de</p>

	<p>moyens et outils adaptés. L'utilisateur comprend parfaitement les explications transmises.</p>	
	<p>Les professionnels analysent le recueil de l'expression de la personne accompagnée et en tirent les enseignements.</p>	4
Critère 1.6.3	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels apportent les adaptations nécessaires à l'accompagnement. Le professionnel référent de l'utilisateur analyse le recueil de son expression. La responsable de secteur effectue s'il y a lieu, les modifications nécessaires sur la fiche de mission du classeur domicile et sur l'onglet commentaires de l'application DOMATEL du téléphone. L'analyse de l'expression de la personne accompagnée est discutée en réunion hebdomadaire d'équipe animée par la responsable de secteur. L'expression de la personne accompagnée est prise en compte par le professionnel de proximité (référént), ce qui assure une réactivité remarquée.</p> <p>Les adaptations nécessaires à l'accompagnement sont réalisées et communiquées. Les professionnels analysent le recueil de l'expression de la personne accompagnée et en tirent les enseignements nécessaires à son accompagnement. Les professionnels sont très vigilants à tout changement qui est communiqué sur l'application DOMATEL permettant une réactivité certaine. Le professionnel référent de l'utilisateur analyse le recueil de son expression. La responsable de secteur effectue s'il y a lieu, les modifications nécessaires sur la fiche de mission du classeur domicile et sur l'onglet commentaires de l'application DOMATEL du téléphone. L'analyse de l'expression de la personne accompagnée est discutée en réunion hebdomadaire d'équipe animée par la responsable de secteur. L'expression de la personne accompagnée est prise en compte par le professionnel de proximité (référént), ce qui assure une réactivité remarquée. Les adaptations nécessaires à l'accompagnement sont réalisées et communiquées. Les professionnels analysent le recueil de l'expression de la personne accompagnée et en tirent les enseignements nécessaires à son accompagnement. Les professionnels sont très vigilants à tout changement qui est communiqué sur l'application DOMATEL permettant une réactivité certaine. Les professionnels apportent les adaptations nécessaires à l'accompagnement. Des photos peuvent être montrées pour expliquer certains sujets. Les professionnels apportent les adaptations nécessaires à l'accompagnement. Un livre audio pour les personnes aveugles est disponible. Des photos peuvent être montrées pour expliquer certains sujets. Pour l'utilisateur, il n'y a pas eu besoin d'adaptations (citées ci-dessus).</p>	
Objectif 1.7	<p>La personne accompagnée exprime son choix de manière éclairée.</p>	3,75
Critère 1.7.1	<p>La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer son consentement éclairé, grâce à une information claire et des moyens adaptés.</p>	4
	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>La personne rencontrée atteste qu'elle peut s'exprimer librement sur son accompagnement avec son aide à domicile référente. Le règlement de fonctionnement présent dans le classeur domicile contient un paragraphe « droits des usagers » abordant le recueil du consentement éclairé. La personne rencontrée dit qu'elle comprend les explications données par sa référente. L'information donnée « est claire » . Les professionnels donnent des explications adaptées et respectent le consentement de la personne accompagnée. La personne atteste que son consentement est pris en compte et s'il y a refus, il est respecté. Le règlement de fonctionnement présent dans le classeur domicile contient un paragraphe « droits</p>	

	<p>des usagers » abordant le recueil du consentement éclairé.</p> <p>La personne dit qu'elle reçoit les informations soit par oral, soit par écrit.</p> <p>Les professionnels donnent des explications adaptées et respectent le consentement de la personne accompagnée.</p> <p>La personne signale que les professionnels sont attentifs tout au long de son accompagnement à indiquer des explications claires. Les professionnels répètent si "je n'ai pas compris".</p> <p>Les explications transmises par les professionnels sont claires. L'utilisateur est très satisfait des réponses apportées par le SAAD.</p>	
Critère 1.7.2	<p>Les professionnels recherchent l'adhésion de la personne accompagnée, grâce à une information claire et des moyens adaptés.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels référents sont vigilants sur la compréhension et la bonne tenue du contrat signé avec la personne accompagnée.</p> <p>Les professionnels référents adaptent leur discours aux difficultés de la personne accompagnée.</p> <p>Les professionnels adoptent une attitude bienveillante.</p> <p>Il a été remarqué une grande confiance entre les professionnels de proximité et les personnes accompagnées.</p> <p>L'organisation du service avec des professionnels référents permet un lien de confiance avec les personnes accompagnées. Il permet également une bonne connaissance des usagers et de leurs difficultés.</p> <p>Le classeur domicile comprend différents supports dont des pictogrammes permettant de décrire les actions auprès de la personne accompagnée.</p> <p>Les professionnels référents sont vigilants sur la compréhension et la bonne tenue du contrat signé avec la personne accompagnée.</p> <p>Les professionnels adoptent une attitude bienveillante et adaptent leur discours aux difficultés de la personne accompagnée.</p> <p>Il a été remarqué une grande confiance entre les professionnels de proximité et les personnes accompagnées.</p> <p>L'organisation du service avec des professionnels référents permet un lien de confiance avec les personnes accompagnées. Il permet également une bonne connaissance des usagers et de leurs difficultés. Le classeur domicile comprend différents supports dont des pictogrammes permettant de décrire les actions auprès de la personne accompagnée.</p> <p>Les professionnels réinterrogent le refus de la personne tout au long de son accompagnement et recherchent des alternatives avec elle. Une traçabilité est assurée dans le classeur.</p> <p>Des alternatives avec la personne accompagnée sont proposées en cas de dégradation de sa santé.</p> <p>L'utilisateur bénéficie pour chaque intervention d'explications claires. Ces dernières sont également reportées dans le classeur de coordination à domicile.</p>	4
	<p>Les professionnels réinterrogent le refus de la personne tout au long de son accompagnement et recherchent des alternatives avec elle.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels réinterrogent le refus de la personne tout au long de son accompagnement et recherchent des alternatives avec elle. Une traçabilité est assurée dans le classeur.</p> <p>Des alternatives avec la personne accompagnée sont proposées en cas de dégradation de sa santé.</p> <p>Les professionnels respectent le refus de la personne. Les aides à domicile passent le relais à la</p>	4

<p>Critère 1.7.3</p>	<p>responsable de secteur qui va réinterroger le refus et le noter dans l'application DOMATEL. Chaque jour l'aide à domicile référente va réinterroger la personne sur son refus. L'application DOMATEL permet une réactivité dans l'information des professionnels. Les commentaires sont lus par les aides à domicile.</p> <p>Des alternatives sont recherchées dans les actions à mener par les professionnels, par exemple différer un soin de toilette, remplacer une douche par une toilette au lavabo...</p> <p>Les modifications sont inscrites dans la fiche de mission et dans l'onglet commentaires de l'application DOMATEL. L'application DOMATEL permet une réactivité dans l'information des professionnels. Les commentaires sont consultés par les aides à domicile lorsqu'elles commencent leur tournée. Les professionnels respectent le refus de la personne. Les aides à domicile passent le relais à la responsable de secteur qui va réinterroger le refus et le noter dans l'application DOMATEL. Chaque jour l'aide à domicile référente va réinterroger la personne sur son refus L'application DOMATEL permet une réactivité dans l'information des professionnels. Les commentaires sont lus par les aides à domicile.</p> <p>Des alternatives sont recherchées dans les actions à mener par les professionnels, par exemple différer un soin de toilette, remplacer une douche par une toilette au lavabo...</p> <p>Les modifications sont inscrites dans la fiche de mission et dans l'onglet commentaires de l'application DOMATEL. Les professionnels sont vigilants à rechercher des alternatives face au refus de la personne. Les professionnels réinterrogent le refus de la personne tout au long de son accompagnement et recherchent des alternatives avec elle. Une traçabilité est assurée dans le classeur.</p>
<p>Critère 1.7.4</p>	<p>Les professionnels assurent la traçabilité du consentement ou du refus exprimé par la personne accompagnée. 3</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels n'assurent pas systématiquement la traçabilité du consentement ou du refus exprimé par la personne accompagnée. Les professionnels partagent l'information du consentement/refus de la personne accompagnée. Les professionnels notent le refus dans le dossier usager bureau et dans l'application DOMATEL. Les professionnels ne tracent pas le refus dans le dossier domicile pour respecter la confidentialité des informations « sensibles ». Le dossier usager domicile comporte un formulaire de consentement de partage d'informations. Lors des visites à domicile il a été constaté que ce formulaire était signé par la personne accompagnée.</p> <p>Les professionnels partagent l'information par le biais de l'application DOMATEL. L'information est tracée par la responsable de secteur à destination du téléphone du référent(e) de la personne. L'information est également partagée en réunion d'équipe hebdomadaire. L'outil numérique et l'effectivité des réunions d'équipe permettent une traçabilité et un partage d'information efficace. Les professionnels notent le refus dans le dossier usager bureau et dans l'application DOMATEL. Les professionnels ne tracent pas le refus dans le dossier domicile pour respecter la confidentialité des informations « sensibles ». Le dossier usager comprend un formulaire de consentement de partage d'informations. Lors des visites à domicile il a été constaté que ce formulaire était signé par la personne accompagnée. L'information est tracée par la responsable de secteur à destination du téléphone du référent(e) de la personne. L'information est également partagée en réunion d'équipe hebdomadaire. L'outil numérique et l'effectivité des réunions d'équipe permettent une traçabilité et un partage d'information efficace.</p>

	<p>Les professionnels n'assurent pas systématiquement la traçabilité du consentement ou du refus exprimé par la personne accompagnée.</p> <p>Les professionnels partagent cependant l'information du consentement/refus de la personne accompagnée.</p> <p>Le professionnel n'assure pas systématiquement la traçabilité du consentement ou du refus exprimé par la personne accompagnée.</p> <p>Les professionnels partagent l'information du consentement/refus de la personne accompagnée lors de réunions ou d'échanges entre intervenants.</p>	
Objectif 1.8	La personne accompagnée participe à la vie sociale.	3,4
Critère 1.8.1	<p>La personne accompagnée a la possibilité de maintenir ses liens sociaux et d'en créer de nouveaux, dans et hors l'établissement ou le service.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>La personne bénéficie de transport de la ville en lien avec le service. Il entretient des liens sociaux avec ses voisins de quartier.</p> <p>La personne ne recherche pas à créer de nouveaux liens sociaux</p> <p>Les liens sociaux sont encouragés par le service. Le service SAAD bénéficie des autres services du CCAS : restaurants séniors, transport à la demande. La coordination entre tous ces services permet un accès facilité pour la personne accompagnée.</p> <p>Le livret d'accueil stipule la lutte contre l'isolement comme un des 5 axes de prévention du SAAD.</p> <p>La personne participe à des ateliers équilibre organisés par le service. Le service prend en charge le transport pour s'y rendre.</p> <p>Les liens sociaux sont encouragés par le service. Le service SAAD bénéficie des autres services du CCAS : restaurants séniors, transport à la demande. La coordination entre tous ces services permet un accès facilité pour la personne accompagnée.</p> <p>Le livret d'accueil stipule la lutte contre l'isolement comme un des 5 axes de prévention du SAAD.</p> <p>La personne a créé une nouvelle amitié lors de l'atelier équilibre.</p> <p>Le SAAD propose les différentes activités proposées par le CCAS de Mérignac (déjeuner le midi à l'extérieur et possibilité d'avoir le transport par la navette de la ville, activités,...).</p> <p>La personne est très active à l'extérieur de son logement (magasin, piscine,...) et n'a pas pour l'instant besoin des activités sociales proposées par le SAAD. Il a toutefois connaissance de l'ensemble des services ou activités présentés par le SAAD.</p>	4
Critère 1.8.2	<p>La personne peut s'investir dans la vie sociale et culturelle et participer à des évènements sur le territoire grâce à un accompagnement adapté.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Le SAAD propose régulièrement à Monsieur des activités proposées (déjeuner le midi, ...).</p> <p>La personne reçoit les nouvelles culturelles et autres de la mairie mais ne souhaite pas y participer.</p> <p>Les personnes sont informées de la vie sociale et culturelle de la ville par le biais du service de la mairie.</p> <p>La personne reçoit le magazine de la mairie et partage avec son aide à domicile.</p> <p>Le service propose un transport à la demande en lien avec le CCAS.</p> <p>La personne bénéficie ponctuellement de l'accompagnement de sa référente pour se rendre au cimetière.</p> <p>Le livret d'accueil présente dans sa page son offre globale au sein du CCAS qui se décline comme suit : SPASAD, téléassistance, portage des repas, restauration collective, animation, lutte contre l'isolement (Mona Lisa), aide aux aidants, résidences autonomie, accompagnement social.</p>	4

	<p>La personne reçoit le magazine municipal, mais ne souhaite pas participer à des évènements, ni à la vie sociale et culturelle du territoire.</p> <p>Les personnes sont informées de la vie sociale et culturelle de la ville par le biais du service de la mairie.</p> <p>Le livret d'accueil présente dans sa page son offre globale au sein du CCAS qui se décline comme suit : SPASAD, télé-assistance, portage des repas, restauration collective, animation, lutte contre l'isolement (Mona Lisa), aide aux aidants, résidences autonomie, accompagnement social.</p> <p>Les intervenants indiquent très régulièrement à l'utilisateur les différentes sorties, spectacles, événements proches de son domicile.</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></p> <p>Les professionnels recueillent les attentes de la personne accompagnée sur sa participation à la vie sportive, socio-culturelle et aux loisirs.</p> <p>Aucun document n'est formalisé.</p> <p>Les professionnels informent la personne accompagnée des offres. Les intervenants connaissent bien les goûts des usagers.</p> <p>Une excellente connaissance des usagers permet aux référents de leur donner l'information adaptée sur l'offre des activités sportives, socioculturelles et de loisirs.</p> <p>Ils donnent l'information sur les cours de gymnastique douce, les loisirs proposés dans le magazine municipal, les ateliers équilibre, ...</p> <p>Les professionnels échangent sur les attentes de la personne sur sa participation à la vie sportive, socioculturelle et aux loisirs. La bonne connaissance des usagers leur permet de les orienter.</p> <p>Les professionnels respectent les choix de la personne accompagnée.</p> <p>Ils connaissent bien les goûts des usagers qu'ils accompagnent et respectent les refus éventuels.</p> <p>Les professionnels informent la personne accompagnée des offres. Les intervenants connaissent bien les goûts des usagers.</p> <p>Ils donnent l'information sur les cours de gymnastique douce, les loisirs proposés dans le magazine municipal, les ateliers équilibre, ...</p> <p>Une excellente connaissance des usagers permet aux référents de leur donner l'information adaptée sur l'offre des activités sportives, socioculturelles et de loisirs.</p> <p>Les professionnels échangent sur les attentes de la personne sur sa participation à la vie sportive, socioculturelle et aux loisirs. Les professionnels respectent les choix de la personne accompagnée. Ils connaissent bien les goûts des usagers qu'ils accompagnent et respectent les refus éventuels.</p> <p>Les professionnels recueillent les attentes de la personne accompagnée sur sa participation à la vie sportive, socio-culturelle et aux loisirs.</p> <p>Le professionnel sollicite l'utilisateur sur les activités proposées par le SAAD et en dehors du SAAD.</p>
	<p>Les professionnels identifient et mobilisent les ressources et moyens nécessaires à la mise en place d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels identifient et mobilisent les ressources et moyens nécessaires à la mise en place d'activités. La personne ne souhaite toutefois pas réaliser des activités.</p> <p>Les professionnels connaissent bien les dispositifs proposés par le CCAS : foyer restaurant,</p>

Critère 1.8.4	<p>association sportive....</p> <p>Les moyens nécessaires à la mise en place d'activités sont identifiés : par exemple les usagers peuvent utiliser les transports de la ville pour se rendre à des activités.</p> <p>La synergie entre le SAAD et les autres services du CCAS sont bien identifiés par les professionnels de terrain.</p> <p>Les professionnels connaissent bien les dispositifs proposés par le CCAS : foyer restaurant, association sportive....</p> <p>Les moyens nécessaires à la mise en place d'activités sont identifiés : par exemple les usagers peuvent utiliser les transports de la ville pour se rendre à des activités.</p> <p>La synergie entre le SAAD et les autres services du CCAS sont bien identifiés par les professionnels de terrain. Les professionnels proposent les activités aux usagers et savent mobiliser les ressources pour les réaliser. La proximité géographique des services du CCAS et du SAAD qui partagent le même bâtiment, permet de traiter en direct entre les différents services.</p> <p>Le SAAD est intégré dans le fonctionnement du CCAS, ce qui permet une mobilisation des ressources facilitée.</p> <p>Les professionnels identifient et mobilisent les ressources et moyens nécessaires à la mise en place d'activités. Ils peuvent prendre la voiture pour faire des activités (piscine municipale, cinéma, mobybus, ...).</p> <p>Le professionnel identifie et mobilise les ressources et moyens nécessaires à la mise en place d'activités si le besoin le nécessite.</p>
Objectif 1.9	<p>La personne accompagnée exerce sa citoyenneté et/ou bénéficie d'une éducation à la citoyenneté. 4</p>
Critère 1.9.1	<p>La personne est accompagnée selon ses besoins et ses souhaits dans sa participation à la vie citoyenne. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>La personne s'est fait accompagner par le service pour aller voter.</p> <p>Le service propose un accompagnement à la vie citoyenne selon le besoin de la personne.</p> <p>La personne dit qu'elle s'informe aussi grâce à la TV.</p> <p>Le service propose un accompagnement à la vie citoyenne selon le besoin de la personne.</p> <p>La personne participe seule à la vie citoyenne mais a connaissance que le SAAD pourrait l'aider si le besoin était présent.</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. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Un véhicule peut venir chercher les usagers pour ceux qui souhaitent aller voter sur inscription.</p> <p>Un bus peut venir chercher les personnes pour les ateliers équilibre et mémoire.</p> <p>L'aide à domicile accompagne l'utilisateur pour que ce dernier puisse exercer son droit de vote.</p> <p>Le service est coordonné avec les services de la mairie pour permettre à la personne de voter.</p> <p>L'aide à domicile accompagner l'utilisateur pour que ce dernier puisse exercer son droit de vote.</p> <p>Le service est coordonné avec les services de la mairie pour permettre à la personne de voter.</p> <p>Le service ne propose pas d'ateliers d'éducation à la citoyenneté.</p> <p>Un véhicule peut venir chercher les usagers pour ceux qui souhaitent aller voter sur inscription.</p> <p>Un bus peut venir chercher les personnes pour les ateliers équilibre et mémoire.</p> <p>Des flyers en font la promotion. L'utilisateur a pu en bénéficier.</p>

	Un bus peut venir chercher les personnes pour les ateliers équilibre et mémoire. Des dépliants en font la promotion. L'utilisateur n'a toutefois pas besoin de ce service.	
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	3,84
Objectif 1.10	La personne est actrice de la personnalisation de son projet d'accompagnement.	3,67
	La personne exprime ses attentes sur son projet d'accompagnement.	4
Critère 1.10.1	<i>Commentaire :</i> La personne discute avec les professionnels du service pour exprimer ses attentes sur son projet d'accompagnement. Le bureau téléphone régulièrement pour savoir si tout va bien. La personne exprime ses attentes concernant son projet d'accompagnement à sa fille ou à sa référente. A chaque prestation l'utilisateur est clairement sollicité pour exprimer ses attentes sur son projet d'accompagnement.	
	La personne avec son entourage et les professionnels en équipe, coconstruisent le projet d'accompagnement.	4
Critère 1.10.2	<i>Commentaire :</i> La personne élabore avec sa référente son projet d'accompagnement au fil de l'eau. La personne se confie à sa référente sur ses souhaits d'accompagnement. La personne associe sa fille à la construction de son projet d'accompagnement. La personne n'a pas besoin de son entourage pour la construction de son PAP.	
	Les professionnels évaluent les besoins de la personne pour construire son projet d'accompagnement en utilisant des outils d'évaluations validés.	4
Critère 1.10.3	<i>Commentaire :</i> L'IDEC voit une première fois la personne pour construire son projet d'accompagnement. Un évaluateur du CD peut également intervenir. Les professionnels évaluent au quotidien les besoins de la personne pour élaborer son projet d'accompagnement. Une réunion spécifique peut être réalisée. L'évaluation des besoins se fait selon une fiche type. Des questions sont émises par les RS. La responsable de secteur effectue la première évaluation multidimensionnelle au domicile de la personne accompagnée. La responsable de secteur utilise une grille interne pour effectuer l'évaluation des besoins de la personne accompagnée. La responsable de secteur effectue la première évaluation multidimensionnelle au domicile de la personne accompagnée. La responsable de secteur utilise une grille interne pour effectuer l'évaluation des besoins de la personne accompagnée. L'IDEC voit une première fois la personne pour construire son projet d'accompagnement. Un évaluateur du CD peut également intervenir. Les professionnels évaluent au quotidien les besoins de la personne pour élaborer son projet d'accompagnement. Une réunion spécifique peut être réalisée. L'évaluation des besoins se fait selon une fiche type. Des questions sont émises par les RS. L'IDEC voit une première fois la personne pour construire son projet d'accompagnement. Un évaluateur du CD peut également intervenir. Les professionnels évaluent au quotidien les besoins de la personne pour élaborer son projet d'accompagnement. Une réunion spécifique peut être réalisée.	

	L'évaluation des besoins se fait selon une fiche type. Des questions sont émises par les RS.	
	Les professionnels coconstruisent avec la personne et son entourage son projet d'accompagnement.	4
Critère 1.10.4	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>Une formation "PAP" a été réalisée par le CNFPT sur le sujet. Les travaux sur les PAP et réunions d'équipe reprennent prochainement. Des ajustements sur l'accompagnement de Monsieur vont pouvoir être opérés.</p> <p>L'interruption des réunions PAP s'est réalisée en lien avec la crise sanitaire et la recherche d'un nouveau psychologue.</p> <p>La responsable de secteur effectue sa première visite d'admission au domicile de la personne. Elle élabore avec elle la première évaluation multidimensionnelle.</p> <p>Elle recueille les souhaits de la personne.</p> <p>L'entourage est associé selon les souhaits de la personne. Les coordonnées de l'entourage sont inscrites dans le dossier de la personne si elle le souhaite.</p> <p>La responsable de secteur effectue sa première visite d'admission au domicile de la personne. Elle élabore avec elle la première évaluation multidimensionnelle.</p> <p>Elle recueille les souhaits de la personne.</p> <p>L'entourage est associé selon les souhaits de la personne. Les coordonnées de l'entourage sont inscrites dans le dossier de la personne si elle le souhaite.</p> <p>Une formation "PAP" a été réalisée par le CNFPT.</p> <p>Une formation "PAP" a été réalisée par le CNFPT. Les PAP sont en cours de remaniement avec la nouvelle psychologue.</p>	
	Les professionnels mobilisent les ressources internes et/ou externes et les outils pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement de la personne.	3
Critère 1.10.5	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>Il existe une réelle coordination SAAD/SSIAD sur le terrain. Le classeur domicile est commun à ces deux entités du SPASAD, chacun ayant sa partie à savoir : une partie accompagnement et une partie soins.</p> <p>Au jour de l'évaluation, une psychologue vacataire vient de prendre son poste. Une de ses missions sera de piloter la mise en place du projet d'accompagnement.</p> <p>Des partenariats sont effectifs avec des paramédicaux et différents services du CCAS : restauration collective, télé assistance, portage de repas, animations, accompagnement social, lutte contre l'isolement...</p> <p>Il existe une fiche « partenaires » dans le classeur domicile.</p> <p>La dynamique du service permet une mobilisation des ressources effective tant sur le plan interne qu'externe. Ces ressources sont bien repérées par les professionnels de terrain.</p> <p>Le projet d'accompagnement de la personne est formalisé sous forme de fiche de mission. L'outil ne permettant pas la formalisation d'objectifs et d'actions.</p> <p>L'arrivée d'une psychologue permet la mise en œuvre du projet d'accompagnement selon les bonnes pratiques professionnelles.</p> <p>Il existe une réelle coordination SAAD/SSIAD sur le terrain. Le classeur domicile est commun à ces deux entités du SPASAD, chacun ayant sa partie à savoir : une partie accompagnement et une partie soins. Au jour de l'évaluation, une psychologue vacataire vient de prendre son poste. Une de ses missions sera de piloter la mise en place du projet d'accompagnement selon les</p>	

	<p>bonnes pratiques professionnelles. Des partenariats sont effectifs avec des paramédicaux et différents services du CCAS : restauration collective, télé assistance, portage de repas, animations, accompagnement social, lutte contre l'isolement... Il existe une fiche « partenaires » dans le classeur domicile. La dynamique du service permet une mobilisation des ressources effective tant sur le plan interne qu'externe. Ces ressources sont bien repérées par les professionnels de terrain. Le projet d'accompagnement de la personne est formalisé sous forme de fiche de mission. L'outil ne permettant pas la formalisation d'objectifs et d'actions.</p> <p>Les professionnels mobilisent les ressources et outils nécessaires à la mise en oeuvre du projet d'accompagnement de la personne.</p> <p>Au jour de l'évaluation les PAP sont en cours de remaniement suite à une réorganisation (changement de prestataire - psychologue).</p>	
Critère 1.10.6	<p>Les professionnels assurent la traçabilité et réévaluent le projet d'accompagnement avec la personne, chaque fois que nécessaire, et au moins une fois par an.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> PAP pas encore mise à jour suite aux éléments cités (interruption lors de la crise sanitaire, changement de prestataire,...).</p> <p>Le projet d'accompagnement est formalisé sous forme de fiche de mission. Les mises à jour sont effectuées par l'aide à domicile qui en réfère à sa responsable de secteur pour modification de la fiche de mission.</p> <p>Les réévaluations sont effectuées dès que nécessaire, la demande venant de l'observation du professionnel de terrain (aide à domicile).</p> <p>La responsable de secteur modifie la fiche de mission qui est remise au référent de la personne et envoyée sur le téléphone professionnel.</p> <p>La réévaluation une fois par an n'est pas systématique.</p> <p>Le projet d'accompagnement est formalisé sous forme de fiche de mission. Les mises à jour sont effectuées par l'aide à domicile qui en réfère à sa responsable de secteur pour modification de la fiche de mission. Les réévaluations sont effectuées dès que nécessaire, la demande venant de l'observation du professionnel de terrain (aide à domicile).</p> <p>La responsable de secteur modifie la fiche de mission qui est remise au référent de la personne et envoyée sur le téléphone professionnel.</p> <p>La réévaluation une fois par an n'est pas systématique.</p> <p>Les PAP sont dans un classeur mis à disposition des professionnels. Les réunions PAP débiteront de nouveau prochainement (temps d'arrêt suite crise sanitaire et changement de prestataire au niveau de la psychologue).</p>	3
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> La personne dit ne pas souhaiter que son entourage familial (belle-sœur) ait une place dans son accompagnement.</p> <p>Le classeur domicile contient les coordonnées de l'entourage de la personne accompagnée en accord avec elle.</p> <p>La personne atteste que son choix est respecté.</p> <p>La personne fait confiance à sa fille pour les décisions concernant son accompagnement</p> <p>Le classeur domicile contient les coordonnées de l'entourage de la personne accompagnée en</p>	4

	accord avec elle.	
	<p>La personne atteste que son choix est respecté.</p> <p>Lors de l'échange avec l'usager, il apparait que la personne décide bien de la place accordée à son entourage. Cette place est respectée par le SAAD.</p> <p>L'usager nous indique ne pas avoir besoin de son entourage.</p>	
	<p>Les professionnels informent, orientent et/ou accompagnent l'entourage vers les dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants.</p>	4
	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels connaissent les dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants si besoin.</p> <p>Les professionnels connaissent les dispositifs et les partenariats de proximité permettant des solutions de répit pour l'entourage : EHPAD, Résidences Autonomie...</p> <p>Le service organise un mardi par mois des « collégiales » à l'attention de l'ensemble de l'équipe avec des thèmes spécifiques. Un des thèmes abordés a été la présentation du Relais des Aidants par la coordinatrice du relais.</p> <p>Le livret d'accueil du salarié du SPASAD et le livret d'accueil du bénéficiaire présente la totalité de l'offre des services du CCAS incluant les dispositifs d'aide aux aidants. Il est intégré dans le classeur domicile.</p> <p>Les outils d'information sont connus des professionnels.</p> <p>La psychologue vacataire du service peut intervenir sur sollicitation de l'équipe auprès de la personne accompagnée et son entourage pour évaluation et orientation.</p> <p>La proximité avec les services du CCAS et la bonne connaissance des professionnels entre eux permettent une intervention réactive auprès de la personne et son entourage.</p> <p>Les professionnels connaissent les dispositifs et les partenariats de proximité permettant des solutions de répit pour l'entourage : EHPAD, Résidences Autonomie...</p> <p>Le service organise un mardi par mois des « collégiales » à l'attention de l'ensemble de l'équipe. Un des thèmes abordés a été la présentation du Relais des Aidants par la coordinatrice du relais.</p> <p>Le livret d'accueil du salarié du SPASAD présente la totalité de l'offre des services du CCAS incluant les dispositifs d'aide aux aidants. Le livret d'accueil du bénéficiaire présente la totalité de l'offre de services du CCAS incluant le relais des aidants. Il est intégré dans le classeur domicile.</p> <p>Les outils d'information sont connus des professionnels. La psychologue vacataire du service peut intervenir sur sollicitation de l'équipe auprès de la personne accompagnée et son entourage pour évaluation et orientation. La proximité avec les services du CCAS et la bonne connaissance des professionnels entre eux permettent une intervention réactive auprès de la personne et son entourage.</p> <p>Les professionnels connaissent les dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants pour l'entourage comme par exemple le relais des aidants et l'hôpital de jour.</p> <p>Le professionnel connaît les dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants.</p>	
Critère 1.11.2		
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	3,84
Objectif 1.12	La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant son autonomie.	4
	<p>La personne accompagnée exprime régulièrement ses attentes sur les mesures d'aide et de soutien souhaitées pour favoriser ou préserver son autonomie.</p>	4

Critère 1.12.1	<p><i>Commentaire :</i> La personne exprime ses attentes de « ne pas être assisté tout le temps ». La personne exprime ses attentes auprès de sa référente au fil de l'eau.</p> <p>Le livret d'accueil du bénéficiaire aborde le respect des droits fondamentaux de la personne accompagnée. La personne dit faire elle-même "beaucoup de choses et sait demander de l'aide". La personne se sent écoutée par son aide à domicile. Le livret d'accueil du bénéficiaire aborde le respect des droits fondamentaux de la personne accompagnée. L'usager indique être sollicité régulièrement sur ses attentes pour maintenir son autonomie au quotidien.</p>
Critère 1.12.2	<p>Les professionnels évaluent régulièrement les besoins de la personne accompagnée pour favoriser ou préserver son autonomie. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> La responsable de secteur réalise l'évaluation des besoins de la personne à l'admission sur une fiche d'évaluation multidimensionnelle. Elle élabore une fiche de mission à destination de l'aide à domicile référent(e). Si besoin il est fait appel à l'ergothérapeute du service pour aménager le domicile et/ou mettre en place des aides techniques permettant le maintien de l'autonomie de la personne. La présence dans le service d'une ergothérapeute qui intervient à la demande de l'équipe est un axe fort.</p> <p>Les professionnels réévaluent au fil de l'eau les besoins d'accompagnement. Il n'existe pas de prévisionnel de réévaluation des besoins. La responsable de secteur réalise l'évaluation des besoins de la personne à l'admission sur une fiche d'évaluation multidimensionnelle. Elle élabore une fiche de mission à destination de l'aide à domicile référent(e). Si besoin il est fait appel à l'ergothérapeute du service pour aménager le domicile et/ou mettre en place des aides techniques permettant le maintien de l'autonomie de la personne. La présence dans le service d'une ergothérapeute qui intervient à la demande de l'équipe. Les professionnels réévaluent au fil de l'eau les besoins d'accompagnement. Il n'existe pas de prévisionnel de réévaluation des besoins. Les professionnels évaluent en équipe de manière régulière les besoins d'accompagnement de la personne pour préserver son autonomie. Une mise à jour du logiciel est opérée systématiquement afin que les professionnels de terrain aient accès à l'information en temps réel. Le professionnel réévalue en équipe les besoins de l'usager sur ce domaine.</p>
	<p>Les professionnels repèrent de manière précoce les risques de perte d'autonomie et d'isolement social de la personne accompagnée et alertent les personnes-ressources. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels peuvent faire appel à des assistantes sociales du CCAS si le besoin est présent et en fonction de la situation (exemple rechercher un nouveau logement pour Monsieur). Lors du repérage des risques de perte d'autonomie et d'isolement social, les aides à domicile alertent la responsable de secteur par téléphone. Les professionnels ont été sensibilisés à la lutte contre l'isolement lors des collégiales.</p> <p>La psychologue du service est alertée pour l'évaluation sur les fragilités.</p>

Critère 1.12.3	<p>L'ergothérapeute du service est également alertée pour évaluer le domicile et mettre en place des aides techniques si cela est nécessaire.</p> <p>La présence d'une psychologue et d'une ergothérapeute au sein du service est une plus-value dans la prévention des risques de perte d'autonomie et d'isolement de la personne accompagnée. Le partenariat avec le dispositif Mona Lisa permet l'intervention de bénévoles pour lutter contre l'isolement des personnes âgées.</p> <p>La coordination des services SPASAD/CCAS permet de la réactivité auprès de la personne accompagnée.</p> <p>Lors du repérage des risques de perte d'autonomie et d'isolement social, les aides à domicile alertent la responsable de secteur par téléphone. Les professionnels ont été sensibilisés à la lutte contre l'isolement lors des collégiales. La psychologue du service est alertée pour l'évaluation sur les fragilités. L'ergothérapeute du service est également alertée pour évaluer le domicile et mettre en place des aides techniques si cela est nécessaire. Les services du CCAS sont sollicités, par exemple par le biais du dispositif Mona Lisa qui intervient dans la lutte contre l'isolement. La coordination des services SPASAD/CCAS permet de la réactivité auprès de la personne accompagnée. La présence d'une psychologue et d'une ergothérapeute au sein du service est une plus-value dans la prévention des risques de perte d'autonomie et d'isolement de la personne accompagnée. Le partenariat avec le dispositif Mona Lisa permet l'intervention de bénévoles pour lutter contre l'isolement des personnes âgées.</p>
Objectif 1.13	<p>La personne est accompagnée pour accéder ou se maintenir dans son logement ou son hébergement. 3,67</p>
Critère 1.13.1	<p>La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer ses attentes en matière de logement ou d'hébergement. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>La personne a exprimé son souhait d'être aidé dans le tri des papiers. Les intervenants ont débuté avec lui cette demande.</p> <p>La personne a sa propre maison et veut rester chez lui, il s'est informé sur l'EHPAD, mais ne souhaite pas y aller.</p> <p>La personne exprime ses attentes auprès des professionnels en qui il a confiance.</p> <p>La personne souhaite rester dans son logement.</p> <p>La personne a exprimé ses attentes auprès de son entourage familial.</p> <p>La personne indique être entièrement satisfaite du service. Ses attentes sont prises en compte à chaque intervention.</p>
Critère 1.13.2	<p>La personne est accompagnée dans ses démarches pour accéder ou se maintenir dans son logement ou hébergement. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels soutiennent la personne dans ses démarches de changement de logement. Question non comprise par la personne malgré reformulations.</p> <p>L'usager n'a pas pour l'instant pas besoin d'être accompagné mais sait que si besoin le SAAD répondrait à ses demandes.</p>
	<p>Les professionnels accompagnent la personne dans sa recherche de logement ou d'hébergement adapté à ses besoins et attentes. 3</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Dans la recherche d'un nouveau logement les professionnels sollicitent les assistantes sociales. Les professionnels ont échangé avec la personne accompagnée sur l'entrée en EHPAD</p>

Critère 1.13.3	<p>Il arrive que les aides à domicile accompagnent les usagers pour visiter un logement. Une aide à domicile dit avoir suivi le déménagement en résidence personne âgée d'une personne accompagnée. Le CCAS propose un service d'hébergement en résidence autonomie sur la commune. Les professionnels ont eu une présentation de la Résidence Autonomie « Plein ciel » lors d'une collégiale.</p> <p>Il arrive que les aides à domicile accompagnent les usagers pour visiter un logement. Une aide à domicile dit avoir suivi le déménagement en résidence personne âgée d'une personne accompagnée. Une aide à domicile a aidé une personne accompagnée pour ses démarches auprès de la caisse d'allocations familiales. Le CCAS propose un service d'hébergement en résidence autonomie sur la commune. Les professionnels ont eu une présentation de la Résidence Autonomie « Plein ciel » lors d'une collégiale.</p> <p>L'assistante sociale alerte les RS en cas de recherche de logement ou d'hébergement adapté pour la personne accompagnée. La situation s'est présentée pour Madame sur la partie aménagement du domicile avec l'intervention d'une ergothérapeute pour l'adaptation de la salle de bain.</p>
Thématique	Accompagnement à la santé 3,58
Objectif 1.14	La personne bénéficie d'un accompagnement en matière de prévention et d'éducation à la santé. 3,5
Critère 1.14.1	<p>La personne accompagnée participe à la définition de ses besoins en matière de prévention et d'éducation à la santé. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> La personne exprime ses besoins en matière de prévention en santé. Elle suit les conseils qui lui sont prodigués par le service. La personne bénéficie d'un atelier équilibre suite à un accident vasculaire cérébral et en prévention des chutes. Elle bénéficie également de séances de kinésithérapie à sa demande en prévention des chutes. Les professionnels donnent des conseils auprès de Madame si cela le nécessite et/ou à sa demande. La personne n'a pas besoin d'être accompagné sur cela pour le moment. Le SAAD respecte sa décision.</p>
Critère 1.14.2	<p>Les professionnels évaluent les besoins de la personne accompagnée en matière de prévention et d'éducation à la santé. 3</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les aides à domicile du SAAD suivent les directives des professionnels de santé sur le terrain : infirmiers libéraux, aides-soignants, médecins... Le SAAD est le pôle aide du SPASAD, à ce titre ses missions sont les suivantes : accompagnement, aide aux actes de la vie quotidienne, entretien du logement, réalisation des courses, confection des repas, aide à la prise des repas, aide à la prise des médicaments si protocolisé. L'évaluation des besoins en santé relève principalement du pôle soins SSIAD avec lequel le SAAD collabore. Les aides à domicile du SAAD suivent les directives des professionnels de santé sur le terrain : infirmiers libéraux, aides-soignants, médecins, SSIAD...</p>

	<p>Le SAAD est le pôle aide du SPASAD, à ce titre ses missions sont les suivantes : accompagnement, aide aux actes de la vie quotidienne, entretien du logement, réalisation des courses, confection des repas, aide à la prise des repas, aide à la prise des médicaments si protocolisé. L'évaluation des besoins en santé relève du pôle soins SSIAD</p> <p>Les professionnels évaluent les besoins de la personne accompagnée en matière de prévention et d'éducation à la santé. Ils ont des fiches de suivi si besoin.</p> <p>Les professionnels ne sont cependant pas tous formés en matière d'éducation à la santé.</p> <p>Le professionnel évalue les besoins de la personne accompagnée en matière de prévention et d'éducation à la santé.</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> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Le service a conclu un partenariat avec l'assurance maladie dans le cadre d'un atelier équilibre, programme de prévention des chutes. Il oriente des personnes accompagnées vers cet atelier. Les professionnels du SAAD en réfèrent aux professionnels de santé sur le terrain.</p> <p>L'infirmière coordinatrice (IDEC) de parcours du SPASAD fait le lien entre le pôle aide et le pôle soins.</p> <p>L'aide à domicile référente suit les conseils de l'IDE de parcours en matière de prévention et d'éducation à la santé de la personne accompagnée.</p> <p>Il existe un partenariat pour proposer des ateliers équilibre/cognition.</p>
Critère 1.14.4	<p>Les professionnels facilitent la compréhension des messages de prévention et d'éducation à la santé de la personne accompagnée. 3</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>L'aide à domicile s'appuie sur les écrits des infirmiers et médecins pour informer la personne accompagnée en matière de prévention et éducation à la santé.</p> <p>Certains professionnels s'appuient sur des flyers à destination du grand public et mettent ces flyers à disposition des usagers.</p> <p>L'aide à domicile s'appuie sur les écrits des infirmiers et médecins pour informer la personne accompagnée en matière de prévention et éducation à la santé.</p> <p>Il existe des flyers/dépliants relatif à l'éducation à la santé à disposition des professionnels. Toutefois, les professionnels ne les distribuent pas de manière systématique à la personne accompagnée.</p>
Critère 1.14.5	<p>Les professionnels organisent l'accompagnement et/ou accompagnent la personne lors des dépistages et des soins de prévention. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les aides à domicile organisent le transport et l'accompagnement de la personne pour les vaccinations (Covid, grippe) et pour les rendez-vous médicaux et paramédicaux.</p> <p>Le planning d'intervention est modifié pour tenir compte de ces évènements.</p> <p>Les aides à domicile organisent le transport et l'accompagnement de la personne pour les vaccinations (Covid, grippe) et pour les rendez-vous médicaux et paramédicaux.</p> <p>Le planning d'intervention est modifié pour tenir compte de ces évènements.</p> <p>Les aides à domicile assurent le transport et l'accompagnement de la personne pour les vaccinations (covid, grippe) et pour les rendez-vous médicaux et paramédicaux.</p> <p>Des fiche RDV sont insérés dans les classeurs.</p>

	Les professionnels accompagnent la personne lors des dépistages et des soins de prévention.	
	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à l'éducation à la santé.	3
Critère 1.14.6	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>Des sensibilisations sont faites par la psychologue.</p> <p>Des collégiales ont traité les sujets suivants : la nutrition des personnes âgées, les conduites addictives.</p> <p>Le service est très impliqué dans la formation continue et la sensibilisation des professionnels en lien avec leur activité de terrain. Les formations sont choisies prioritairement dans le catalogue CNFPT.</p> <p>Les professionnels ont bénéficié de formations sur la maladie Alzheimer, maladie de Parkinson, le processus de vieillissement, la prévention de la dénutrition chez la personne âgée.</p> <p>Des sensibilisations sont faites par la psychologue.</p> <p>Des collégiales ont traité les sujets suivants : la nutrition des personnes âgées, les conduites addictives.</p> <p>Le service est très impliqué dans la formation continue et la sensibilisation des professionnels en lien avec leur activité de terrain. Les formations sont choisies prioritairement dans le catalogue CNFPT.</p> <p>Les professionnels ont bénéficié de formations sur la maladie Alzheimer, maladie de Parkinson, le processus de vieillissement, la prévention de la dénutrition chez la personne âgée.</p> <p>Des sensibilisations sont faites par la psychologue.</p> <p>Des collégiales ont traité les sujets suivants : la nutrition des personnes âgées, les conduites addictives.</p> <p>Le service est très impliqué dans la formation continue et la sensibilisation des professionnels en lien avec leur activité de terrain. Les formations sont choisies prioritairement dans le catalogue CNFPT.</p> <p>Les professionnels ont bénéficié de formations sur la maladie Alzheimer, maladie de Parkinson, le processus de vieillissement, la prévention de la dénutrition chez la personne âgée.</p> <p>Des sensibilisations sont faites par la psychologue.</p> <p>Des collégiales ont traité les sujets suivants : la nutrition des personnes âgées, les conduites addictives.</p> <p>Le service est très impliqué dans la formation continue et la sensibilisation des professionnels en lien avec leur activité de terrain. Les formations sont choisies prioritairement dans le catalogue CNFPT.</p> <p>Des réunions collégiales ont été réalisées sur ces thématiques.</p>	
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.	4
	Les professionnels identifient et/ou évaluent régulièrement les besoins en santé de la personne accompagnée.	4
Critère 1.15.5	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les besoins en santé de la personne accompagnée sont évalués en partenariat avec l'IDE de parcours</p> <p>L'IDE de parcours, la psychologue interviennent sur demande des aides à domicile.</p> <p>Le professionnel indique réévaluer en équipe si nécessaire.</p>	
	Les professionnels repèrent de manière précoce les risques en santé pour la personne accompagnée et alertent les personnes-ressources.	4

Critère 1.15.6	<p><i>Commentaire :</i> Les professionnels alertent la direction qui opère à l'alerte auprès des personnes ressources. Les professionnels connaissent les personnes ressources en interne et en externe et savent les alerter en cas de risque en santé L'intervention du SSIAD conjointe avec le SAAD permet un repérage précoce les risques en santé de la personne Les professionnels alertent le bureau directement.</p> <p>Les professionnels mobilisent des experts lorsque la situation le nécessite (médecins, ergothérapeutes,...). Le professionnel alerte la direction directement. La direction réalise les démarches nécessaires.</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> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels mobilisent des experts lorsque la situation le nécessite. Les professionnels ont la liste des partenaires dans leur téléphone professionnel Les professionnels rencontrent les partenaires au domicile de la personne accompagnée La liste des partenaires et experts est contenue dans le dossier domicile de la personne L'équipe d'encadrement mobilise des experts lorsque la situation le nécessite.</p>	4
Objectif 1.16	La personne accompagnée bénéficie d'une prise en charge de ses douleurs.	3,25
Critère 1.16.1	<p>La personne s'exprime sur la manière dont sont prises en charge ses douleurs tout au long de son accompagnement.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> La personne peut exprimer ses douleurs tout au long de son accompagnement et en faire part à l'équipe pluridisciplinaire et aux professionnels médicaux : médecin, kinésithérapeute, ... La personne peut exprimer ses douleurs tout au long de son accompagnement et en faire part à l'équipe pluridisciplinaire et aux professionnels médicaux : médecin, kinésithérapeute, ... L'utilisateur n'a à ce jour pas de douleur et ne peut donc clairement émettre un avis sur le SAAD dans l'accompagnement sur la prise en compte de ses douleurs.</p>	3
	<p>Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement et tracent les douleurs de la personne accompagnée selon des modalités adaptées.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels connaissent les manifestations habituelles d'expression des douleurs de la personne accompagnée. Les professionnels n'utilisent pas d'échelle de la douleur spécifique. En cas de grosse douleur, ils alertent les médecins, les équipes, ... Les aides à domicile repèrent les douleurs de la personne qu'elles accompagnent depuis un certain temps. Les aides à domicile assurent le confort antalgique de la personne. Elles en réfèrent au médecin ou infirmiers pour l'évaluation. Les aides à domicile connaissent bien les personnes accompagnées et savent repérer les manifestations inhabituelles chez la personne. Par contre, elles ne savent pas énumérer les manifestations habituelles d'expression de la douleur en général. Elles tracent les modifications de comportement dans le classeur sur la fiche transmissions et les</p>	3

Critère 1.16.2	<p>manifestations douloureuses repérées dans le classeur domicile.</p> <p>Les aides à domicile du service ne connaissent pas les échelles d'évaluation de la douleur. Les aides à domicile repèrent les douleurs de la personne qu'elles accompagnent depuis un certain temps.</p> <p>Les aides à domicile du service ne connaissent pas les échelles d'évaluation de la douleur. L'évaluation manque de précision par méconnaissance des outils à utiliser. Les aides à domicile assurent le confort antalgique de la personne. Elles en réfèrent au médecin ou infirmiers pour l'évaluation. Les aides à domicile connaissent bien les personnes accompagnées et savent repérer les manifestations inhabituelles chez la personne.</p> <p>Par contre, elles ne savent pas énumérer les manifestations habituelles d'expression de la douleur en général.</p> <p>Elles tracent les modifications de comportement dans le classeur sur la fiche transmissions. Les aides à domicile du service tracent les manifestations douloureuses repérées dans le classeur domicile.</p> <p>Les professionnels connaissent les manifestations habituelles d'expression des douleurs de la personne accompagnée.</p> <p>Les professionnels n'utilisent pas d'échelle de la douleur spécifique. En cas de grosse douleur, ils alertent les médecins, les équipes, ...</p> <p>La douleur n'est pas forcément évaluée.</p> <p>Le professionnel connaît les manifestations habituelles d'expression des douleurs.</p> <p>Le professionnel n'utilise pas d'échelle de la douleur spécifique.</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> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les aides à domicile vont chercher les informations auprès de l'entourage quand cela est possible. Ces échanges se font oralement.</p> <p>Le projet de prise en charge de la douleur n'est pas formalisé par le service SAAD. C'est le pôle soins du SPASAD qui en a la charge.</p>
Critère 1.16.5	<p>Les professionnels alertent et/ou mobilisent tous les moyens nécessaires pour soulager la douleur de la personne accompagnée. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les aides à domicile alertent le médecin, les infirmiers libéraux, le SSIAD. Elles en réfèrent à leur responsable de secteur.</p> <p>Il n'existe pas de procédure d'alerte et de prise en charge de la douleur formalisée.</p> <p>Les aides à domicile alertent le médecin, les infirmiers libéraux, le SSIAD. Elles en réfèrent à leur responsable de secteur.</p> <p>Il n'existe pas de procédure d'alerte et de prise en charge de la douleur formalisée.</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
	<p>La personne est accompagnée pour prévenir les situations de transition ou de rupture dans son parcours. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>La personne a déjà discuté avec son aide à domicile référente sur les conditions d'entrée en</p>

Critère 1.17.1	<p>EHPAD.</p> <p>La personne a été accompagnée par sa fille lors de son hospitalisation.</p> <p>La réponse de l'utilisateur ne permet pas de répondre à la question malgré des reformulations de la part de l'évaluateur.</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. ★</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>S'il y a une situation de rupture, l'aide à domicile informe sa responsable de secteur.</p> <p>L'IDEC de parcours intervient sur ces situations de crise pour évaluer la situation de la personne sur le plan sanitaire, social et médico-social.</p> <p>L'IDEC de parcours travaille en réseau avec les partenaires accompagnant la personne. Elle utilise l'application PAACO Globule qui permet une réactivité des acteurs au profit de la personne accompagnée (médecins, services sociaux, paramédicaux..).</p> <p>Les partenaires sont mobilisés autour de la personne et facilités par le travail en réseau effectif coordonné par l'IDEC de parcours du service. la psychologue du service est également interpellée.</p> <p>La présence de l'IDEC de parcours au sein du SPASAD est un axe fort.</p> <p>S'il y a une situation de rupture, l'aide à domicile informe sa responsable de secteur.</p> <p>L'IDEC de parcours intervient sur ces situations de crise pour évaluer la situation de la personne sur le plan sanitaire, social et médico-social.</p> <p>L'IDEC de parcours travaille en réseau avec les partenaires accompagnant la personne. Elle utilise l'application PAACO Globule qui permet une réactivité des acteurs au profit de la personne accompagnée (médecins, services sociaux, paramédicaux..).</p> <p>Les partenaires sont mobilisés autour de la personne et facilités par le travail en réseau effectif coordonné par l'IDEC de parcours du service.</p>
Critère 1.17.3	<p>Les professionnels apportent leur(s) expertise(s) en soutien d'autres intervenants dans l'accompagnement de la personne. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels du SAAD et du SSIAD se connaissent car ils font partie de la même entité le SPASAD. Certains accompagnements (25) sont assurés en complémentarité par ces deux services.</p> <p>Les intervenants libéraux sont connus des aides à domicile qui les côtoient au quotidien.</p> <p>Le SSIAD peut intervenir en complément du SAAD chez la personne accompagnée.</p> <p>L'aide à domicile et l'aide-soignant travaillent parfois en binôme en cas d'aggravation de la prise en charge.</p> <p>L'ergothérapeute du service peut intervenir pour aménagement du domicile.</p> <p>La psychologue peut faire une évaluation des fragilités.</p> <p>L'IDEC de parcours réalise une évaluation multidimensionnelle.</p> <p>Le SPASAD permet une mise en synergie des diverses expertises des professionnels au profit de la personne accompagnée.</p> <p>Les professionnels du SAAD et du SSIAD se connaissent car ils font partie de la même entité le SPASAD. Les intervenants libéraux sont connus des aides à domicile qui les côtoient au quotidien.</p> <p>Le SSIAD intervient en complément du SAAD chez la personne accompagnée. L'aide à domicile et l'aide-soignant travaillent parfois en binôme en cas d'aggravation de la prise en charge.</p> <p>L'ergothérapeute du service peut intervenir pour aménagement du domicile, mise en place d'une</p>

	aide technique (déambulateur). La psychologue peut faire une évaluation des fragilités. L'IDEC de parcours réalise une évaluation multidimensionnelle. Le SPASAD permet une mise en synergie des diverses expertises des professionnels au profit de la personne accompagnée.	
Critère 1.17.4	<p>Les professionnels participent aux réunions de coordinations (médico-psychosociales) nécessaires à l'accompagnement de la personne.</p> <p><i>Commentaire :</i> Les réseaux de coordination globale sont identifiés par les professionnels du service. L'IDEC de parcours est la cheville ouvrière de cette coordination.</p> <p>Des réunions de secteur ont lieu le mardi, elles sont animées par les responsables de secteur. Des réunions à thème dites collégiales ont lieu une fois par mois, elles s'adressent aux professionnels du SPASAD et sont animées par des partenaires du SPASAD. Des réunions interdisciplinaires peuvent avoir lieu à la demande. Toutes ces réunions sont obligatoires et font partie du temps de travail. Les réunions institutionnalisées hebdomadaires permettent une continuité dans l'accompagnement de la personne. Les réseaux de coordination globale sont identifiés par les professionnels du service. L'IDEC de parcours est la cheville ouvrière de cette coordination. Des réunions de secteur ont lieu le mardi, elles sont animées par les responsables de secteur. Des réunions à thème dites collégiales ont lieu une fois par mois, elles s'adressent aux professionnels du SPASAD et sont animées par des partenaires du SPASAD. Des réunions interdisciplinaires peuvent avoir lieu à la demande. Toutes ces réunions sont obligatoires et font partie du temps de travail. Elles permettent une continuité dans l'accompagnement de la personne.</p>	4

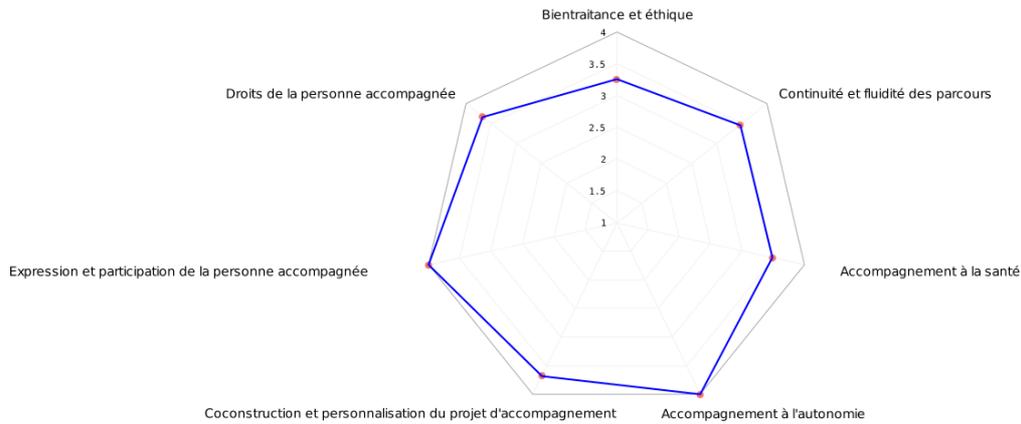
Axes de progrès

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

		Cotation
Thématique	Droits de la personne accompagnée	3,24
Objectif 1.3	La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service.	2
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> <p><i>Commentaire :</i> La personne n'est pas associée à la révision des modalités de fonctionnement du service. Il n'existe pas d'instance de représentation des usagers du service. La personne n'est pas associée à la révision des modalités de fonctionnement du service. La personne n'a pas été clairement associée à la révision des règles de vie collective ou de fonctionnement du service. Elle attire notre attention uniquement sur la partie questionnaire de satisfaction qu'elle reçoit chaque année par le SAAD.</p>	1
Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée	3,63

Objectif 1.5	La personne accompagnée est actrice des instances collectives ou de toutes autres formes de participation. Sa participation effective est favorisée.	3
Critère 1.5.1	<p>La personne accompagnée participe aux instances collectives ou à toutes autres formes de participation.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Le questionnaire de satisfaction et le bilan ont été transmis à Monsieur. Il n'existe pas d'instance collective de représentation des usagers. La personne a répondu à un questionnaire de satisfaction en 2022 concernant le fonctionnement du SPASAD. Il n'existe pas d'instance collective de représentation des usagers. Un questionnaire de satisfaction a été réalisé concernant le fonctionnement du SPASAD. Chaque année le service réalise une enquête de satisfaction à l'égard des usagers qu'il accompagne.</p> <p>La bénéficiaire a pu répondre à ce questionnaire et réceptionner les résultats par le service. La personne nous indique avoir eu un questionnaire de satisfaction et pouvoir exprimer son point de vue aux AVS.</p>	2
Objectif 1.8	La personne accompagnée participe à la vie sociale.	3,4
Critère 1.8.5	<p>Les professionnels encouragent le recours à la pair-aidance et autres dispositifs facilitant l'entraide entre les personnes accompagnées.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels ne connaissent pas la définition de la pair-aidance. L'usager n'a pas rencontré d'autres usagers du SAAD.</p>	1

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	3,25
Objectif 2.1	Les professionnels contribuent aux questionnements éthiques.	3,25
Critère 2.1.1	<p>Les professionnels identifient en équipe les questionnements éthiques propres à la personne accompagnée.</p> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels identifient les questionnements éthiques lors des réunions d'équipe du mardi. Ces réunions d'équipe sont institutionnalisées et régulières. Les réunions mensuelles d'analyse de la pratique animées par la psychologue permettent de bien identifier les questionnements éthiques. Les questionnements éthiques vécus sur le terrain sont partagés en réunion d'équipe hebdomadaire et en groupe d'analyse de pratiques une fois par mois.</p>	4
	<p>Les professionnels associent la personne et son entourage, aux questionnements éthiques, liés à son accompagnement.</p> <p><i>Commentaire :</i> La famille est sollicitée si la personne le désire, pour échanger sur les réflexions éthiques concernant son accompagnement. Elle peut être sollicitée par mail, téléphone, rencontre au domicile de la personne accompagnée. Les questionnements liés à l'éthique sont considérés très confidentiels et n'apparaissent pas dans le dossier du domicile. Ils sont tracés dans le dossier usager informatisé classé au bureau de la responsable de secteur. Les professionnels ont le souci de l'amélioration des pratiques. La responsable de secteur réinterroge l'aide à domicile sur la situation. Le service peut solliciter des partenaires extérieurs pour apporter un autre regard sur la situation. La fiche de mission est alors modifiée par la responsable de secteur et communiquée à l'aide à domicile. Les moments de partage avec la famille peuvent parfois contribuer à modifier l'accompagnement de leur proche.</p>	4

Critère 2.1.3	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au questionnement éthique. 3</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les réunions thématiques dites collégiales ont lieu une fois par mois. Le partage de l'information à caractère secret a été abordé dans ce cadre. Les groupes d'analyse des pratiques permettent une sensibilisation au questionnement éthique.</p>
Thématique	Droits de la personne accompagnée 3,67
Objectif 2.2	Les professionnels favorisent l'exercice des droits fondamentaux et des libertés individuelles de la personne accompagnée. 3,67
Critère 2.2.2 (Impératif)	<p>Les professionnels respectent la dignité et l'intégrité de la personne accompagnée. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les aides à domicile respectent la façon d'être de la personne accompagnée, elles s'adaptent à elle et n'imposent pas leur façon de faire. Lors de l'entretien d'embauche, la responsable de secteur présente les attendus en matière de respect de la dignité et de l'intégrité. À l'embauche, il est remis le livret d'accueil de l'agent qui décrit la posture professionnelle bienveillante. La charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante est affichée dans le service. Le règlement de fonctionnement reprend l'article L311-3 du CASF.</p> <p>Les réunions d'équipe hebdomadaires ainsi que les groupes analyse des pratiques mensuels permettent le partage des bonnes pratiques. Elle sont un atout pour le service.</p> <p>La mise en œuvre des bonnes pratiques par les professionnels est constatée, les personnes accompagnées se sentent respectées dans leur dignité et leur intégrité. Les fiches de mission sont régulièrement réinterrogées dans le respect des droits de la personne.</p>
Critère 2.2.3 (Impératif)	<p>Les professionnels respectent la vie privée et l'intimité de la personne accompagnée. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels savent donner des exemples de respect de la vie privée et de l'intimité de la personne par exemple « ne pas entrer dans une pièce du domicile ». Le règlement de fonctionnement reprend l'article L311-3 du CASF. Une Collégiale a abordé le thème du partage de l'information à caractère secret. Les réunions d'équipe reprennent régulièrement la question du secret professionnel.</p> <p>Le respect de la vie privée et de l'intimité de la personne sont des pratiques connues et appliquées par l'ensemble des professionnels du service. Elles sont rappelées très régulièrement par le biais de réunions et sensibilisations.</p> <p>La responsable de secteur communique ces pratiques par le biais de l'application DOMATEL sur le téléphone des aides à domicile. Les réunions hebdomadaires permettent le partage des situations entre professionnels. Les groupes d'analyse des pratiques professionnelles permettent le partage et l'analyse des situations. Le partage des pratiques effectué de façon régulière permet une réactivité et une homogénéité</p>

	<p>des actions d'accompagnement.</p> <p>Les référents des personnes accompagnées appliquent les actions contenues dans les commentaires élaborés par la responsable de secteur conformes aux bonnes pratiques professionnelles.</p> <p>La traçabilité est retrouvée dans le classeur domicile.</p> <p>La charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante est respectée et appliquée dans le service.</p>
<p>Critère 2.2.4 (Impératif)</p>	<p>Les professionnels respectent la liberté d'opinion, les croyances et la vie spirituelle de la personne accompagnée. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Le service accompagne des personnes aux profils divers.</p> <p>Le principe de laïcité doit être respecté par les agents de la Fonction Publique, il est abordé lors de l'entretien d'embauche.</p> <p>Le devoir de neutralité du service fait l'objet de rappel régulier et est mis en avant par le service public.</p> <p>Le respect est mis en avant dans le livret d'accueil du service, il est le cœur du projet : respect des droits fondamentaux, respect des choix de vie, respect de l'intimité, respect des biens, respect des informations.</p> <p>La responsable de secteur communique ces pratiques par le biais de l'application DOMATEL sur le téléphone des aides à domicile.</p> <p>Les réunions hebdomadaires permettent le partage des situations entre professionnels.</p> <p>Les groupes d'analyse des pratiques professionnelles permettent le partage et l'analyse des situations.</p> <p>La charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante est respectée et appliquée dans le service.</p> <p>L'individualisation des accompagnements est effective et respecte les droits fondamentaux de la personne.</p>
<p>Critère 2.2.6 (Impératif)</p>	<p>L'ESSMS favorise l'exercice des droits et libertés de la personne accompagnée. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Le service s'appuie sur la charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante. Les pratiques sont définies au travers des plans d'aide individualisés. Le projet SPASAD décline les valeurs du service : respect, intégrité, partage. Le règlement de fonctionnement du SPASAD comprend un paragraphe intitulé « garantie des droits des usagers » conforme à l'article L. 311-3 du code de l'action sociale et des familles et à la charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante. L'embauche de l'IDEC de parcours permet le traitement des situations complexes dans le cadre d'un travail en réseau. Le dispositif SPASAD permet au SAAD de bénéficier des complémentarités aide/soins. Le service met à disposition des professionnels toute information permettant le déploiement de l'exercice des droits de la personne : flyers, collégiales, ...</p> <p>Le service favorise le partenariat de proximité avec les services du CCAS : droit d'aller et venir favorisé par le transport à la demande, droit au recours à l'assistante sociale par exemple.</p> <p>Le service s'appuie sur divers dispositifs favorisant l'exercice des droits de la personne : lutte contre l'isolement, aide aux aidants, garde des animaux de compagnie.</p> <p>La fiche de mission individualisée est modifiée en cas de besoin et suivie des commentaires sur le téléphone des aides à domicile.</p>

	<p>L'IDEC de parcours réalise les évaluations des cas complexes repérés par les aides à domicile dans une logique de travail en réseau.</p> <p>Le service mène une très bonne coordination avec les ressources du CCAS.</p> <p>Le service est engagé dans une dynamique de travail en réseau de proximité permettant de mobiliser de nombreux leviers favorisant l'exercice des droits de la personne accompagnée.</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.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels favorisent la préservation des relation sociales :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Une fois par semaine le SAAD propose un atelier équilibre (exercice physique et mémoire). 12 personnes bénéficient en moyenne au total de cette prestation. - Tous les jours, le CCAS de la ville de Mérignac propose aux bénéficiaires du SAAD un déjeuner à l'extérieur dont l'objectif est de créer du lien social. Le transport est organisé par la mairie de Mérignac pour les usagers qui le souhaitent. Le CCAS a organisé en partenariat avec la CARSAT cinq pièces de théâtre fin d'année 2022 à l'attention des usagers. Les professionnels sont vigilants à préserver les relations affectives des usagers en fonction des besoins et souhaits de la personne (par exemple aider la personne pour téléphoner à sa famille, écrire une lettre, ...). <p>Pour certains usagers il est proposé de les emmener au musée, au cinéma, à la piscine, visiter des maisons de retraite, ...</p> <p>Les professionnels favorisent la préservation des relations sociales et affectives de la personne accompagnée. Ce sont des professionnels avisés sur le fait d'être facilitant et aidant dans la persévération des liens.</p>	4
Critère 2.3.2	<p>Les professionnels soutiennent et/ou orientent la personne accompagnée pour accéder aux services et dispositifs de droit commun.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels identifient les besoins d'aide ou d'accompagnement de la personne, pour accéder aux services et dispositifs de droit commun (accompagnement RDV médicaux, appel pour prise de RDV médicaux : dentiste, médecins traitants, ophtalmologiste, examen de cardiologie, clinique hôpital, appel des urgences, pompiers, prise de RDV pour réaliser le passeport ou carte identité,...). Des moyens de transports sont mis à disposition (navette) lors des élections. Selon le besoin, les agents alertent le Bureau pour prévoir le RDV avec l'assistante sociale du CCAS de Mérignac et également auprès de l'ergothérapeute. Les professionnels tracent ces éléments cités ci-dessous dans le classeur dédié au domicile.</p> <p>En fonction des besoins et des souhaits de la personne les professionnels soutiennent et/ou orientent la personne accompagnée dans leurs démarches (médical, administrative..).</p> <p>Au niveau de l'administration les AVS aident les usagers (par exemple : à remplir un chèque, payer les factures, les impôts, au niveau du rangement et classement,...).</p>	4
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	3,67
Objectif 2.4	Les professionnels adaptent avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques auxquels elle est confrontée.	3,67
	<p>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés aux addictions et conduites à risques auxquels la personne est confrontée.</p> <hr/>	4

<p>Critère 2.4.2</p>	<p><i>Commentaire :</i> Une évaluation multi-dimensionnelle est réalisée par les responsables de secteur lors de l'entrée d'un nouveau bénéficiaire. Lors d'une situation à risque identifiée, il est demandé à la psychologue du service de se rendre au domicile du bénéficiaire afin de mesurer les fragilités. La psychologue utilise la grille SEGA relative à la mesure des fragilités.</p> <p>Les professionnels se réunissent à intervalle régulier et réalisent avec la psychologue des analyses de pratiques.</p> <p>En outre, les professionnels tracent sur le logiciel DOMOTEL les risques et ou problématiques d'addiction (par exemple d'alcool). Les professionnels signalent et alertent systématiquement les responsables.</p> <p>Ainsi sur une situation, nous avons pu constater sur l'application DOMOTEL du téléphone d'un agent dans la partie information la note suivante : « Course attention 3 bouteilles de vins maximum par semaine, une bouteille à chaque intervention (lundi, mercredi vendredi). Appelez le bureau si besoin ».</p> <p>Cette consigne a été encadrée avec l'usager en collaboration avec le médecin traitant.</p> <p>Lors des réunions dites « collégiales » (réunions à thème une fois par mois entre les professionnels), il a été abordé ce questionnement sur les addictions. Toutefois, cette thématique a été abordée il y a quelques années.</p> <p>Les professionnels coconstruisent en équipe et avec la personne, son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés. Lors des réunions avec la psychologue (groupe de parole : une fois par mois entre les professionnels), les risques d'addiction au domicile peuvent être abordés. Des échanges d'informations et d'aide sur l'accompagnement à apporter à la personne à risque.</p> <p>Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques. Lors de notre échange avec un agent celui-ci nous signale que si elle s'aperçoit que plus de bouteilles d'alcool ont été achetées par l'usager, ce dernier le signale aux responsables.</p> <p>Des formations sur le s+</p>
	<p>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés aux chutes auxquels la personne est confrontée. 3</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels sont vigilants à l'environnement de la personne pour éviter les risques de chute. L'ergothérapeute est sollicitée pour l'adaptation et l'équipement de la salle de bain au niveau des sièges confort, au fauteuil roulant, au lit (problématiques de lits,...).</p> <p>La Responsable de Secteur (RS) lors de la première visite au domicile du bénéficiaire évalue l'environnement (tapis, fils,...) et préconise le passage ou non de l'ergothérapeute.</p> <p>L'agent signale systématiquement sur le logiciel DOMATEL lors d'une chute et sur le cahier de coordination à domicile.</p>

Critère 2.4.3	<p>Le SAAD propose des ateliers équilibre et cognitions en parallèle de cette démarche préventive.</p> <p>Les professionnels coconstruisent, en équipe et avec la personne, son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés.</p> <p>Tous les jeudis une réunion d'équipe entre l'IDEC de parcours, la cheffe de service, les assistantes, et les RS a lieu. Une fois par mois réunion SPASAD et l'IDE référente au niveau du soin.</p> <p>Le Bureau indique au niveau de DOMATEL lorsque la personne est à risque de chute. Ainsi nous avons pu constater au niveau des moyens sur une situation précise dans le logiciel DOMOTEL : « Il se déplace avec deux cannes (une canne anglaise et une canne simple) à l'intérieur de la maison et un déambulateur 4 roues à l'extérieur ».</p> <p>Ainsi, il est indiqué que « Mme X prise en charge dans le cadre d'une perte d'autonomie liée à une diminution de la mobilité. Risque de chute ++. » Il n'y a aucun élément sur les moyens à mettre en place pour éviter les risques de chute en matière de traçabilité.</p> <p>Voie d'amélioration : Informer/sensibiliser les professionnels que l'ergothérapeute peut intervenir pour accompagner et ou sensibiliser la personne sur l'adaptation du logement (exemple enlever un tapis, déplacer des meubles, désencombrer le logement pour éviter les chutes...).</p> <p>La traçabilité (sur le logiciel DOMATEL) des moyens associés pour limiter les risques de chutes n'est pas clairement identifiée.</p>
Critère 2.4.4	<p>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de dénutrition, malnutrition et/ou des troubles de la déglutition auxquels la personne est confrontée. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels évaluent les risques de dénutrition, de malnutrition et/ou de troubles de la déglutition pour la personne accompagnée. Ainsi, sur l'application DOMATEL il est indiqué pour une personne à risque de troubles de déglutition « de lui mettre de l'eau gélifiée par exemple pour éviter les fausses routes ».</p> <p>En cas de problématique, les agents notent sur une fiche hydratation et nutrition. L'IDEC de parcours peut faire appel à un prestataire de type orthophoniste si elle constate par les équipes des troubles de la déglutition.</p> <p>Les professionnels coconstruisent en équipe et avec la personne, son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés.</p>
	<p>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés à la sexualité auxquels la personne est confrontée. 3</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Si une pathologie est détectée sur ce sujet, les RS adaptent la prestation notamment en réajustant les professionnels ou en arrêtant l'intervention de l'agent au domicile de l'utilisateur.</p>

Critère 2.4.5	<p>Les professionnels évaluent les risques liés à la sexualité uniquement dans le cadre d'une alerte d'un agent (par exemple comportement ou propos déplacé,...).</p> <p>En février 2023 une réunion collégiale sur la thématique de la sexualité des PA est prévue.</p> <p>Des rappels auprès de la personne accompagnée sont réalisés.</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.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels évaluent les risques de harcèlement ou d'abus de faiblesse pour la personne accompagnée en cas d'alerte de l'agent.</p> <p>Les RS demandent aux Assistantes sociales une mesure de protection si un abus de faiblesse est détecté. Une fois par mois des réunions avec les assistantes sociales du CCAS Mérignac ont lieu. Des rappels réguliers aux agents sont réalisés avec des consignes précises : « ne pas prendre de carte bancaire ni d'argent par exemple,... ».</p> <p>Si un abus de faiblesse est avéré par la direction du SAAD, l'agent est convoqué. Un rapport hiérarchique circonstanciée est réalisé. Au regard de la situation, l'agent peut être suspendu de sa fonction à titre conservatoire.</p> <p>Comme évoqué précédemment, les professionnels coconstruisent en équipe et avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés.</p>	4
Critère 2.4.7	<p>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de radicalisation et/ou de prosélytisme auxquels la personne est confrontée.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les RS ont dû expliciter aux agents et aux bénéficiaires ces risques de radicalisation. La direction rappelle que le SAAD est une entité laïque ne permettant pas le port de signe de religion. Dès la phase d'entretien d'un nouvel agent, cela est indiqué. Les agents respectent la religion de chaque bénéficiaire.</p> <p>Les professionnels coconstruisent en équipe et avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés.</p>	4
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	4
Objectif 2.5	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement pour favoriser l'autonomie de la personne.	4
Critère 2.5.3	<p>Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le développement de ses compétences, la stimulation, le maintien et la valorisation de ses acquis/acquisitions (capacités, compétences).</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le développement de ses compétences. - Maintien des compétences au maximum de leurs capacités (ex épluchage de légumes...). - Évaluation multidimensionnelle.</p>	4

	- Plan d'aide. Aménagement nécessaire pour que cela soit adapté aux capacités de la personne (plan aide, évaluation...).	
Thématique	Accompagnement à la santé	3,5
Objectif 2.6	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement en santé mentale de la personne.	3,5
Critère 2.6.1	<p>Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement et tracent les besoins d'accompagnement en santé mentale de la personne, selon des modalités adaptées.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les aides à domicile référentes repèrent les besoins d'accompagnement en santé mentale et transmettent l'information à la responsable de secteur par téléphone. L'information est transmise par la responsable de secteur à l'IDEC de parcours pour effectuer une évaluation multidimensionnelle. La psychologue fait un repérage des fragilités à la demande du service pour orientation (bilan mémoire ou autre). Elle évalue les fragilités à l'aide de la grille SEGA. L'IDEC de parcours, en charge des cas complexes, utilise l'outil d'évaluation multidimensionnelle. L'équipe pluridisciplinaire permet une évaluation complète et complémentaire. La traçabilité des évaluations est assurée dans le dossier usager informatisé par l'IDEC de parcours. La grille des fragilités est classée dans le dossier papier. La psychologue rédige un rapport d'évaluation classée dans un classeur dédié.</p>	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.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> L'IDEC de parcours est interpellée sur les besoins d'accompagnement en santé mentale soit par les agents directement soit par les responsables de secteur/agents administratifs. La psychologue du service est interpellée par l'IDEC de parcours. Il n'existe pas de partenariat formalisé avec les équipes de psychiatrie. La personne ressource est le médecin traitant de la personne.</p>	3
Objectif 2.7	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement de fin de vie et du deuil de la personne.	3,5
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> La communication du décès est faite auprès des aides à domicile par la responsable de secteur. L'IDEC de parcours et la psychologue sont interpellées pour ces situations. Les professionnels échangent pour adapter l'accompagnement au deuil lors des réunions d'équipe et les groupes d'analyse de pratique. L'équipe mène une réflexion au niveau du plan d'aide pour adapter l'accompagnement de l'utilisateur par exemple proposer un transport au cimetière par les aides à domicile sur demande du bénéficiaire. La psychologue peut proposer un passage à distance du décès. L'IDEC de parcours effectue des appels téléphoniques réguliers auprès de la personne accompagnée.</p>	4
	Les professionnels mettent en œuvre l'accompagnement de la fin de vie et/ou du deuil de la personne.	3

Critère 2.7.4	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels sollicitent l'intervention du réseau l'ESTEY (équipe de coordination pour un accompagnement à domicile des personnes atteintes d'une maladie grave en phase avancée) sur ordonnance du médecin traitant de la personne. Une réunion pluridisciplinaire est organisée au domicile de la personne. L'utilisation de PAACO Globule par l'IDEC de parcours et les responsables de secteur permet de débloquent les situations rapidement. Si besoin l'intervention de l'ergothérapeutes et de la psychologue sont sollicitées. La pluridisciplinarité de l'équipe permet un accompagnement assurant le confort de la personne en fin de vie.</p>	
Thématique	Continuité et fluidité des parcours	3,45
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></p> <p>Les situations de crise sont repérées par la responsable de secteur dès l'évaluation au domicile de la personne accompagnée.</p> <p>Les aides à domicile repèrent les situations de crise par des changements de comportement de la personne qu'elles accompagnent au quotidien.</p> <p>Les aides à domicile référents appellent directement les familles pour leur exposer la situation de crise.</p> <p>Les intervenantes échangent avec la personne accompagnée sur la situation.</p> <p>En 2022, la responsable de secteur a traité 7 situations de crise.</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></p> <p>Les aides à domicile réfèrent des interruptions à leur responsable de secteur.</p> <p>La responsable de secteur et l'IDEC de parcours interviennent pour une évaluation à domicile.</p> <p>Les cas de situation de crise/ruptures sont traités par les professionnels.</p> <p>Suite à l'évaluation réalisée, la responsable de secteur modifie la fiche de mission et la communique aux aides à domicile sur l'application DOMOTEL.</p> <p>L'IDEC de parcours fait des propositions d'adaptation du suivi.</p> <p>L'ergothérapeute et la psychologue peuvent être sollicitées en fonction de la nature de la crise (aménagement du domicile, mise en place d'aides techniques ou suivi psychologique ponctuel de la personne).</p> <p>La présence d'une équipe pluridisciplinaire permet une adaptation du suivi lors des interruptions d'accompagnement.</p> <p>Des rencontres ont lieu avec les partenaires. Le travail en réseau permet de proposer des alternatives de façon rapide.</p> <p>Des réunions de concertation de réseau sont organisées pour mettre en place des alternatives (Plateforme Territoriale d'Appui, Centre Local d'Information et de Coordination, Allocation Personnalisée Autonomie).</p> <p>L'outil PAACO Globule est utilisé par l'IDEC de parcours pour communiquer avec les différents</p>	4

	intervenants autour de la personne accompagnée. Les échanges réactifs permettent une décision rapide.	
Critère 2.8.3	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au repérage, à la prévention et à la gestion des risques de rupture de parcours de la personne accompagnée.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels sont sensibilisés lors des réunions d'équipe et des groupes analyse des pratiques. Les aides à domicile peuvent être sensibilisés de façon informelle.</p>	3
Objectif 2.9	Les professionnels facilitent la fluidité du parcours de la personne accompagnée, en coordination avec les partenaires.	3,67
Critère 2.9.1	<p>Les professionnels se coordonnent avec les partenaires du territoire impliqués dans le parcours de la personne accompagnée et partagent les informations nécessaires.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Une réunion est organisée chaque trimestre avec chacun des partenaires du territoire : PTA, CLIC, CCAS, APA pour faire le point sur les situations communes. Les professionnels du SAAD côtoient au quotidien les partenaires du SSIAD avec lequel ils partagent des accompagnements. Le service intégré SPASAD permet une bonne connaissance mutuelle du pôle aide et du pôle soins. La coordination des professionnels est effective dans le cadre d'un travail en réseau. L'application PAACO Globule permet une coordination efficace et rapide. Le partage des informations est réalisé grâce à l'outil PAACO Globule dont sont équipés les partenaires du territoire.</p>	4
Critère 2.9.2	<p>Les professionnels informent la personne accompagnée, et son entourage, des alternatives pour la continuité de son parcours.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels font appel à d'autres professionnels extérieurs pour les aider à poursuivre l'accompagnement de la personne dans son parcours. Les coordonnées des autres dispositifs sont connus des professionnels : résidences autonomie, EHPAD, HAD.... Des informations sont données aux équipes par exemple par des flyers à l'accueil du CCAS et auprès des assistantes administratives. Une collégiale a été consacrée à la présentation d'une résidence autonomie du territoire. La personne accompagnée est au centre des décisions, elle est informée par la responsable de secteur des alternatives possibles.</p>	4
	<p>Les professionnels transmettent toute information nécessaire à la continuité de l'accompagnement de la personne aux professionnels qui prennent le relais et à l'entourage.</p> <hr/>	3

Critère 2.9.3	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les informations nécessaires à la continuité de l'accompagnement sont données principalement par téléphone.</p> <p>Il n'existe pas de dossier de transfert formalisé.</p> <p>L'application PAACO Globule permet la transmission des informations uniquement pour les partenaires qui en sont dotés.</p> <p>Le téléphone est utilisé dans tous les cas.</p>	
Objectif 2.10	Les professionnels partagent entre eux les informations nécessaires à la continuité de l'accompagnement de la personne.	3
Critère 2.10.1	<p>Les professionnels partagent entre eux les informations nécessaires à l'accompagnement de la personne.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels du réseau ont accès aux informations nécessaires par le biais de l'application PAACO Globule.</p> <p>Lorsque le relais est pris par le SSIAD, les professionnels utilisent le classeur partagé avec le SAAD.</p> <p>L'application PAACO Globule émet une alerte pour signaler aux différents professionnels du réseau d'un partage d'informations sur une situation. La réception est reçue en même temps par tous les professionnels.</p>	3
Critère 2.10.2	<p>Les professionnels respectent les règles de sécurisation des données, des dossiers et des accès.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les fiches d'évaluation multidimensionnelle sont rangées dans un placard fermé à clef. La clef se situe dans le bureau des assistantes administratives.</p> <p>Les dossiers administratifs des usagers sont rangés dans une armoire fermée à clef dans le bureau des responsables de secteur, les clefs du bureau sont rangées dans le bureau des assistantes administratives.</p> <p>Les professionnels accèdent au Progiciel métier avec identifiants et mots de passe, l'accès au logiciel est de niveau différent selon le statut du professionnel.</p> <p>Le service utilise un organisme de maintenance informatique sur portail CAN.</p> <p>L'application PAACO Globule comporte un accès sur le smartphone de l'IDEC de parcours et sur le progiciel de l'IDEC de parcours, des responsables de secteur, de la cheffe du service SPASAD. L'accès est sécurisé par un code.</p> <p>Le jour de l'évaluation, les smartphones professionnels des aides à domicile n'ont pas tous une sécurité d'accès par code PIN.</p> <p>Les règles sont appliquées par les professionnels sauf pour l'accès sécurisé des smartphones de certaines aides à domicile.</p>	3

Axes de progrès

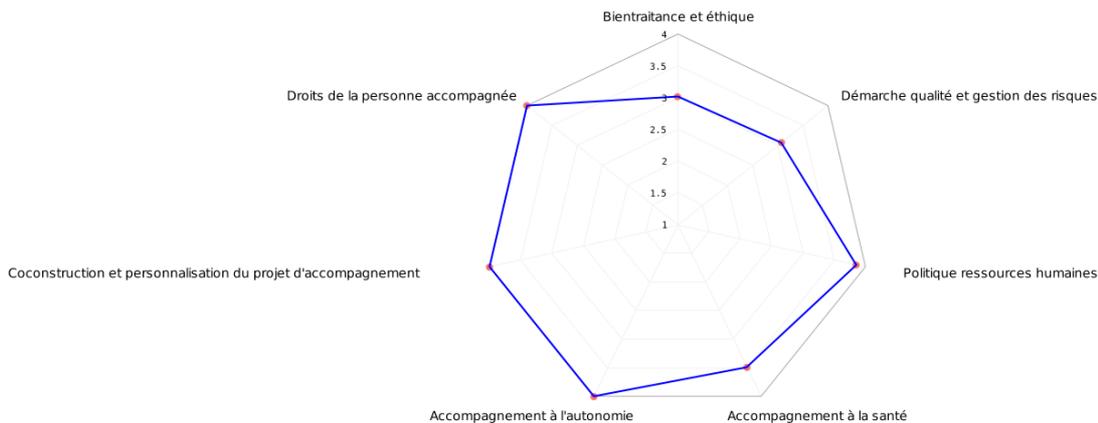
(reprise des critères standards cotés 1 ou 2 et des critères impératifs cotés 1, 2 ou 3)

		Cotation
Thématique	Bienveillance et éthique	3,25

Objectif 2.1	Les professionnels contribuent aux questionnements éthiques.	3,25
Critère 2.1.4	<p>L'ESSMS organise le questionnaire éthique en associant l'ensemble des acteurs (personne accompagnée, professionnels, partenaires) et participe à des instances de réflexion éthique sur le territoire.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Une instance se réunit une fois par mois pour évoquer les cas complexes communs aux différents services du CCAS. Cette instance rassemble tous les intervenants du CCAS. Il n'existe pas d'instance éthique au sein du CCAS. Les professionnels du SAAD ne connaissent pas l'instance de réflexion éthique du territoire.</p>	2
Thématique	Droits de la personne accompagnée	3,67
Objectif 2.2	Les professionnels favorisent l'exercice des droits fondamentaux et des libertés individuelles de la personne accompagnée.	3,67
Critère 2.2.5 (Impératif)	<p>Les professionnels respectent le droit à l'image de la personne accompagnée.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels savent qu'ils n'ont pas le droit de prendre des photos des usagers. Il n'existe pas de formalisation écrite de ce principe. Le droit à l'image n'est pas abordé par le service lors de l'admission de l'utilisateur. Un formulaire de droit à l'image est proposé au cas par cas par exemple lors de l'atelier équilibre pour faire un flyer de communication.</p> <p>Les aides à domicile ont interdiction de prendre des photos des personnes accompagnées. Lors d'événements exceptionnels, les professionnels peuvent prendre des photos pour communiquer. Le choix de la personne accompagnée est toujours respecté.</p> <p>Voies d'amélioration : Intégrer le formulaire pour le droit à l'image dans le dossier usager et le faire signer à l'admission. Systématiser la traçabilité du choix de la personne accompagnée sur son droit à l'image.</p>	3
Critère 2.2.7 (Impératif)	<p>L'ESSMS garantit la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Le règlement de fonctionnement comporte un paragraphe « informatisation des données à caractère personnel » décliné en partage d'information et Communication des éléments relatifs à la prise en charge. Le dossier de l'utilisateur comporte un formulaire « recueil du consentement de l'utilisateur au partage d'informations ». Le livret d'accueil de l'utilisateur informe sur le « respect de vos informations confidentielles et celles de votre entourage ». Le service met à disposition des professionnels un progiciel MAD accessible par un code dédié individuel pour chaque professionnel.</p> <p>Les aides à domicile sont dotés d'un smartphone individuel avec l'application DOMATEL. Il a été constaté que des téléphones ne sont pas verrouillés par un code d'accès.</p> <p>Les dossiers usagers sont rangés dans un placard fermé à clefs dans le bureau des responsables de secteur. Les responsables de secteur et l'IDEC de parcours sont dotés de l'application PAACO Globule accessible avec un code d'accès individuel.</p>	3
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	4

Objectif 2.5	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement pour favoriser l'autonomie de la personne.	4
Critère 2.5.1	Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le suivi de son parcours scolaire, en étroite collaboration avec les établissements scolaires.	N.C
Critère 2.5.2	Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le suivi de son parcours professionnel en lien avec les partenaires.	N.C

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
Objectif 3.1	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie en matière de bienveillance.	3
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> La question de la bienveillance est abordée et réalisée au quotidien. L'ensemble des documents remis aux agents et bénéficiaires rappellent les principes de bienveillance. Toutefois dans le projet de service il n'est pas indiqué clairement le terme de « bienveillance », ni la stratégie définie autour de ce principe. Le service envisage pour l'année 2023 de réaliser un cycle de formation sur la bienveillance (sous réserve de financement). L'ESSMS partage une définition commune de la bienveillance avec l'ensemble des acteurs (personne accompagnée, professionnels, partenaires). La bienveillance est abordée lors des questionnements en interne dans les groupes de parole, lors de reprise des situations, lorsque les RS et cheffe de service se rendent au domicile, ... L'ESSMS requestionne régulièrement sa stratégie en matière de bienveillance lors des réunions d'équipes, lors de questionnements individuels, lors des entretiens professionnels annuels. Les professionnels se réinterrogent sur leurs pratiques lors des réunions d'équipe.</p>	3
Critère 3.1.2	<p>L'ESSMS définit l'organisation et les modalités de déploiement de sa démarche de bienveillance et met à disposition les outils adaptés.</p> <p><i>Commentaire :</i> A ce jour, le service a défini une organisation sur la démarche de bienveillance. Le service dispose de référents. Chaque usager a donc un référent (RS, agents, ...). Le rôle de l'agent référent est de faire remonter les problématiques, de s'assurer de la bonne tenue du classeur, d'assurer la coordination, ... Il n'existe pas de fiche de poste de référent à ce jour ni de protocole sur la bienveillance. Le service a mis en place des groupes d'analyse de pratique avec une psychologue un mardi par mois. Comme énoncé précédemment le SAAD associe l'ensemble des acteurs au déploiement de cette</p>	3

	démarche. Des analyses de pratiques sont menées une fois par mois. Au jour de l'évaluation, il n'existe pas de charte de bientraitance ni de protocole bientraitance.	
Critère 3.1.3	<p>L'ESSMS organise des actions de sensibilisation à la bientraitance pour tout nouvel intervenant (partenaire, bénévole,...)</p> <p><i>Commentaire :</i> L'ESSMS organise des actions de sensibilisation à la bientraitance pour tout nouvel intervenant (partenaire, bénévole...).</p> <p>Lors de chaque nouvel embauché, l'agent de prévention reçoit le nouvel agent dans les 15 jours après sa prise de poste.</p> <p>Des réunions collégiales sur la bientraitance ont déjà eu lieu. Une formation sur la bientraitance est prévue sur l'année 2023.</p>	3
Critère 3.1.4	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la bientraitance.</p> <p><i>Commentaire :</i> Comme évoqué précédemment, il est prévu qu'un organisme intervienne auprès des professionnels du SAAD sur la thématique de la bientraitance.</p> <p>Les AAP permettent l'analyse de situation.</p>	3
Thématique	Droits de la personne accompagnée	4
Objectif 3.2	L'ESSMS veille à ce que la personne accompagnée dispose d'un cadre de vie adapté et respectueux de ses droits fondamentaux.	4
Critère 3.2.1	<p>L'ESSMS accompagne les personnes pour qu'elles puissent vivre dans des conditions matérielles et un cadre de vie respectueux de leurs droits fondamentaux.</p> <p><i>Commentaire :</i> Une identification des besoins dans le cadre de l'évaluation initiale est réalisée. Cette fiche de recueil de données est complétée par la RS et/ou par l'IDEC de parcours complexe et/ou la cheffe de service. Les besoins matériels sont identifiés dans la fiche d'identification sous l'appellation « Moyens matériels déjà en place / Moyens à prévoir ». Une fois cette fiche complétée, les RS rédigent un autre document permettant une évaluation multi-dimensionnelle. Une fiche de mission dans le classeur à domicile est ensuite transmise aux agents. Les professionnels connaissent les ressources mobilisables pour aider les personnes accompagnées dans leurs démarches : entreprise de désinfection (cafards), entreprise de nettoyage,...</p> <p>Le service travaille en étroite collaboration avec des organismes de tutelles, le CLIC, la PTA, ...</p>	4
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
	<p>L'ESSMS met en œuvre une approche inclusive des accompagnements proposés.</p> <p><i>Commentaire :</i> Le livret d'accueil a été rédigé en FALC avec l'aide d'une spécialiste, pour la compréhension de tous. Le service accueille des bénéficiaires de la PCH qui représentent environ 5% des personnes accompagnées. Le service accueille des personnes bénéficiaires de l'aide sociale, des personnes</p>	4

<p>Critère 3.4.1</p>	<p>en grande précarité. Les critères d'entrée sont non sélectifs, toute personne peut bénéficier des prestations du service quelque soit ses ressources, sa religion. Le projet de service stipule l'accueil des bénéficiaires suivants :</p> <p>"Les personnes âgées de 60 ans et plus, malades et dépendantes, Les personnes adultes de moins de 60 ans atteintes de maladie chronique. • Les personnes adultes de moins de 60 ans en situation de handicap." Le règlement de fonctionnement indique que les horaires d'intervention sont le plus possible adaptés à l'accompagnement de la personne.</p> <p>Les horaires des intervenants à domicile sont de 8 heures à 20 heures 7j/7.</p> <p>Le personnel est polyvalent avec des profils divers : auxiliaire de vie sociale, aide à domicile.</p> <p>Les responsables de secteur partagent entre elles sur l'accompagnement du service. Elles évaluent s'il est possible ou pas de répondre à une demande atypique.</p> <p>Des sondages sont effectués avec les professionnels du domicile pour décider si une admission atypique est réalisable.</p> <p>Les professionnelles partagent la stratégie avec les familles.</p>
<p>Critère 3.4.2</p>	<p>L'ESSMS s'inscrit dans des partenariats pour enrichir son offre d'accompagnement au bénéfice des personnes. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Le service s'appuie sur des partenariats divers et variés : HAD, Réseau l'ESTEY, ADAPT33, PTA, CARSAT, Ergo33, Ergo Indigo, psychologues, Résidences Autonomie (2), CCAS, pôle autonomie de la mairie, GIHP (groupe insertion handicap aquitaine), relais des aidants (ateliers auquel participe la cheffe de service), CMP via la psychologue, foyer occupationnel Eugénie Lepreux, EHPAD...</p> <p>Les partenaires sont mobilisés par le service sous forme de réunions et mails. Des réunions régulières ont lieu avec les services du CCAS pour échanger sur les accompagnements en commun avec le SAAD. Les partenaires sont mobilisés pour animer les collégiales : CLIC, directrice de résidence autonomie, PTA...</p> <p>De nombreux partenariats permettent un éventail de prestations complémentaires au bénéfice de de la personne accompagnée.</p>
<p>Critère 3.4.3</p>	<p>L'ESSMS s'inscrit dans des projets communs avec les partenaires du territoire pour renforcer l'offre d'accompagnement. ★</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les réunions avec des partenaires donnent lieu à des projets communs : bal des aînés, ateliers manger-mains, session de formation des aidants, participation à la semaine bleue, programme aidant/aidé. Dans le cadre du dispositif Mona Lisa, un travail en commun avec la mairie sur une charte bénévoles a été mené. Le service a participé à une représentation théâtrale « Avant j'étais vieux » en partenariat avec la CARSAT. Le projet d'établissement a inscrit dans ses objectifs le développement des partenariats.</p> <p>Les aides à domicile sont amenés à travailler parfois en binôme sur des situations identifiées.</p> <p>Le service développe une réelle dynamique partenariale et assure une veille constante sur les appels à projets.</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. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Le service s'est engagé dans les ateliers équilibre, ateliers cognition, travail sur les fragilités. Le service a engagé une IDEC de parcours référente de la coordination des cas complexes. Le service a engagé une ergothérapeute pour le suivi des professionnels et des personnes accompagnées. Dans le cadre du programme aidants/aidés, le service a participé au théâtre forum en novembre 2022 et un autre est prévu en juin 2023. Le service a également tenu un stand prévention lors d'un forum théâtre. La création des réunions collégiales sur des sujets variés en faveur de l'ensemble de l'équipe contribue à l'amélioration de la qualité des accompagnements. Le service favorise la proposition d'idées en équipe tout au long de l'année pour améliorer les accompagnements. Le service a monté un dossier dans le cadre de la Conférence des Financeurs de la prévention de la perte d'autonomie des personnes âgées de la Gironde et obtenu une participation financière. La responsable du service participe au Conseil d'Administration et présente un retour des faits marquants de l'année. Le service publie certains faits marquants de l'année auprès de la mairie.</p>
Critère 3.4.5	<p>L'ESSMS développe des actions d'ouverture à et sur son environnement pour favoriser les interactions et partenariats. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Le service a tenu un stand prévention en partenariat avec une société de matériel médical. Le service participe au forum de l'emploi pour présenter les métiers de l'aide à domicile et au dispositif emploi compétences avec Pôle Emploi. Le service intervient dans un lycée professionnel pour présenter les métiers du domicile. Le service participe au forum emploi, au théâtre forum en partenariat avec la CARSAT Aquitaine. Le service participe à des rencontres et groupes de travail avec la CARSAT. Le service anime le groupe handicap et santé dans l'analyse des besoins sociaux de la mairie.</p>
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. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Le service utilise le service de transport de la mairie pour accompagner les personnes. Les aides à domicile ont une fiche de poste permettant le transport des personnes pour effectuer les courses, loisirs etc... Le service oriente les personnes accompagnées vers le dispositif Mona Lisa pour rompre l'isolement. Le projet d'établissement définit dans ses objectifs : « Maintenir la qualité de vie des usagers » : en améliorant le quotidien de la personne, En permettant et en favorisant le maintien de l'autonomie afin de retarder l'installation de la dépendance et de ce fait, l'entrée en structure. Le livret d'accueil indique la lutte contre l'isolement. Le service est très actif dans les actions de lutte contre l'isolement en synergie avec les services du CCAS. Un reportage sur le service a été réalisé en septembre 2022 dans Mérignac magazine. Les journaux locaux ont publié des articles sur l'action théâtre forum. La responsable de secteur communique avec l'utilisateur, l'entourage et les partenaires.</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. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> L'aide à domicile identifie les situations de risque de perte d'autonomie et d'isolement à l'aide d'échanges avec la personne, elle propose un renforcement du temps d'accompagnement si besoin. Elle rapporte aux secrétaires et à la responsable de secteur par téléphone et en réunion d'équipe du mardi. Les professionnels sollicitent la psychologue pour une évaluation. Les professionnels sollicitent l'ergothérapeute en réunion d'équipe ou par mail pour l'aménagement du domicile (par exemple afin de permettre à la personne de continuer à préparer son repas). Les professionnels utilisent le matériel adapté, les aides techniques mises à disposition par le service. Les aides à domicile sollicitent les responsables de secteur pour la réévaluation des besoins, le réaménagement du plan d'aide. Les professionnelles ont bien identifié les missions de l'ergothérapeute pour les aider à aménager le domicile.</p>
Critère 3.5.3	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la préservation de l'autonomie et à la prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Il existe une sensibilisation à la préservation de l'autonomie sur un cycle de 18 mois et à la prise en charge du handicap moteur (ergothérapeute et matériel médical). La prévention du risque d'isolement a fait l'objet d'un thème traité en collégiale par la coordination Mona Lisa. Les réunions de service abordent régulièrement le sujet de la préservation de l'autonomie et la prévention du risque d'isolement au travers des cas concrets.</p>
Thématique	Accompagnement à la santé 3,5
Objectif 3.6	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de gestion du risque médicamenteux.? 4
Critère 3.6.4	<p>Les professionnels alertent en cas de risque lié à la prise en charge médicamenteuse, dont la iatrogénie. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels surveillent la prise des médicaments et alertent la gouvernance si la prise de médicament n'est pas effective. Les professionnels connaissent les règles d'aide à la prise. Les coordonnées d'urgence sont au sein du classeur de coordination à domicile.</p>
Objectif 3.7	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux.? 3
Critère 3.7.1	<p>L'ESSMS définit sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux et s'assure de sa mise en œuvre. 3</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Le service a élaboré une procédure Covid. Le service a affiché dans la salle de convivialité et divers endroits les informations de l'ARS et de la HAS sur le Covid. Les agents ont été informés des conduites à tenir lors de réunions d'équipe de manière régulière (port du masque, gestes barrières, isolement, tests, ...). Le service communique sur les règles d'hygiène et de prévention du risque infectieux : affichage, réunion d'équipe,... Le service n'évalue</p>

	pas le respect des règles d'hygiène et de prévention du risque infectieux. Il n'existe pas d'audit au sein du SAAD sur les risques infectieux.	
Critère 3.7.2	<p>Les professionnels mettent en œuvre les actions de prévention et de gestion du risque infectieux.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels savent identifier les situations nécessitant une gestion spécifique du risque infectieux. Un rappel de ces éléments paraît toutefois nécessaire lors des prochaines réunions d'équipe. Les professionnels mobilisent les moyens nécessaires mis à leur disposition : port des gants, utilisation d'une SHA, déclaration auprès du service RH... La procédure gestion de cas de gale n'est pas présente au sein du service.</p>	3
Critère 3.7.3	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à la maîtrise du risque infectieux.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Le SAAD a élaboré les protocoles en lien avec la crise sanitaire passée (COVID,..). Les évaluateurs n'ont cependant pas eu connaissance du protocole AES, ...</p>	3
Thématique	Politique ressources humaines	3,84
Objectif 3.8	L'ESSMS définit et déploie une politique ressources humaines au service de sa stratégie et de la qualité de l'accompagnement.	3,67
Critère 3.8.1	<p>L'ESSMS définit et déploie sa politique ressources humaines et met en œuvre une démarche de prévention des risques professionnels.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Le service travaille en étroite collaboration avec le service recrutement du CCAS. Le service travaille sur les fiches de poste et les annonces d'emploi pour les rendre plus attractives. Les prévisions de recrutement sont vues avec la direction financière du CCAS. La responsable de secteur remet un questionnaire recrutement au candidat à l'embauche pour situer le positionnement du futur agent. Ce questionnaire sert de trame pour l'entretien d'embauche. La fiche de poste est donnée le jour de l'embauche. La fiche de poste fait partie de l'annonce qui est traitée par le service RH de Bordeaux métropole. Le service constate des difficultés de recrutement, de pérennisation et de fidélisation des aides à domicile. Il s'appuie sur un vivier de candidatures de la mairie. Des revalorisations indemnitaires ont été votées et attribuées au profit des aides à domicile en 2022. Les effectifs, mouvements de personnel et l'organigramme sont présentés dans le rapport d'activité du service. Des procédures RH sont formalisées. Un livret prévention est donné à tout nouvel embauché. L'assistante administrative animatrice de prévention explique le livret de prévention à tout nouvel embauché, lui présente le service par rapport à la prévention des risques professionnels. L'ergothérapeute du service assure une formation gestes et postures et suivi des salariés. À chaque début de réunion d'équipe hebdomadaire, une minute prévention est abordée selon le choix des thèmes. L'animateur de prévention répertorie les accidents de travail et se rend sur le terrain faire des visites d'évaluation pour les risques à domicile (par exemple infestation, fuites, électricité défectueuse). Le document unique d'évaluation des risques professionnels existe et a été mis à jour le 22/03/</p>	3

	<p>2021.</p> <p>Un contrat de prévention des risques professionnels a été conclu avec la CARSAT. Le CPOM a un objectif de développer les formations d'animateur de prévention.</p> <p>Le service met à disposition des aides à domicile du matériel pour garantir leur sécurité : disqu+</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></p> <p>Le processus d'accueil du nouveau salarié est décrit dans une procédure. L'accueil du nouveau salarié est effectué par la responsable de secteur qui remet le livret d'accueil du salarié, le téléphone professionnel, le matériel de travail. Un tutorat de deux à trois jours est organisé avec un collègue volontaire. Le service prévention remet le livret prévention.</p> <p>Une journée d'intégration et un accueil par la mairie sont organisés. Les agents candidats à la titularisation, bénéficient de 5 jours de formation d'intégration avec le CNFPT. Un suivi de la prise de poste est réalisé au bout de la première semaine par téléphone par la responsable de secteur auprès des deux professionnels. Un entretien téléphonique individuel est organisé à un mois de distance pour bilan de la période d'essai. Une visite est organisée avec le référent prévention à un mois de distance.</p>	4
Critère 3.8.3	<p>L'ESSMS adapte sa gestion des emplois et des parcours professionnels aux évolutions du secteur et de sa stratégie.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Des compétences complémentaires sont demandées aux aides à domicile : sensibilisation des professionnels par exemple nutrition, hydratation, ...</p> <p>Les évolutions sont discutées au fil de l'eau avec les professionnels du domicile grâce à la proximité des acteurs dans le service. Le service travaille en étroite collaboration avec le service DRH de la mairie. Le service assure le suivi des personnes en inaptitude lors d'une réunion trimestrielle avec les partenaires RH, médecine préventive pour réaliser une projection des embauches possibles en fonction des possibilités financières. Le service a fait le choix de créer une fonction transversale d'infirmière coordonnatrice de parcours depuis la création du SPASAD. La création de postes d'ergothérapeute et de psychologue répond aux évolutions du secteur et à la stratégie de transformation du service en service intégré SPASAD.</p>	4
Critère 3.8.4	<p>L'ESSMS met au service des accompagnements une équipe de professionnels formés et qualifiés.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les difficultés de recrutement du secteur font que tous les professionnels ne sont pas diplômés AVS à l'embauche. Tout est mis en œuvre par le service pour leur permettre d'obtenir le diplôme par la formation continue. Les missions du professionnel diffèrent selon qu'il est diplômé ou non. Les professionnels sont encouragés à évoluer. Cette question est traitée dans un objectif du CPOM. À l'embauche le service évalue si la personne doit être inscrite pour intégrer un parcours emploi compétences. Lors de l'évaluation annuelle chaque agent formule ses souhaits de formation pour l'année en cours. Cependant les formations peuvent être demandées tout au long de l'année. Le catalogue CNFPT est à disposition des professionnels. La formation continue est encouragée par l'encadrement du service. Le service a pour principe de ne pas rappeler l'agent pendant sa formation.</p> <p>Les bilans des formations réalisées les deux années précédentes attestent de l'effectivité des formations des professionnels.</p>	4

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> L'évaluation multidimensionnelle réalisée par les responsables de secteurs et IDEC de parcours permettent de définir le contenu de la fiche de mission de l'aide à domicile. La référente prévention évalue et conseille les professionnels sur le terrain. Lors d'absences, le planning des interventions des aides à domicile est réajusté par les responsables de secteurs et les adjointes administratives. La fiche de mission est régulièrement réévaluée. Les aides à domicile sont informés des modifications des commentaires sur leur application DOMATEL. Le service assure des astreintes téléphoniques 7j/7 de 8 heures à 20 heures. Le remplacement des absences est organisé dans la mesure du possible. Les professionnels bénéficient d'indemnités kilométriques payées au réel pour leur permettre d'entretenir leur véhicule personnel. Le garage de la collectivité est à disposition des professionnels. Les professionnels à vélo sont équipés de ponchos fluorescent.</p>
Critère 3.8.6	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux RBPP, procédures et références spécifiques à leur cadre d'intervention. 3</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> La sensibilisation des professionnels est régulière par le biais des réunions d'équipe hebdomadaires et des réunions en collégiale une fois par mois. Les groupes d'analyse des pratiques obligatoires permettent d'aborder les RBPP. Des flyers d'informations sont mis dans les bannettes du personnel, par contre les revues professionnelles sont absentes. Des professionnels s'informent sur internet. Des protocoles sont à disposition des professionnels dans les locaux du service, mais certains professionnels disent qu'ils ne les connaissent pas.</p>
Objectif 3.9	<p>L'ESSMS met en œuvre une politique de qualité de vie au travail. 4</p>
Critère 3.9.1	<p>L'ESSMS promeut une politique favorisant la qualité de vie au travail. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Le service participe au « programme aidant/aidé une qualité de vie à préserver ». Les risques psychosociaux font partie du DUERP. Des entretiens avec la responsable hiérarchique peuvent être sollicités à tout moment. Il existe des groupes d'analyse des pratiques ouverts à l'ensemble du personnel. Le service a conclu avec une structure d'hébergement du CCAS la mise à disposition d'un lieu permettant aux professionnels du week-end de se reposer, restaurer et prendre une douche. Le service bénéficie de la mise à disposition d'une cellule psychologue bien-être au travail de la mairie. Les professionnels ont accès au self du CCAS. Les aides à domicile ont un local attitré dans le service appelé salle de convivialité. La communication du programme aidant/aidé a été réalisé par affichage, courrier, présentation aux instances CHSCT, syndicat, élus.</p>

Critère 3.9.2	<p>L'ESSMS favorise la qualité de l'environnement de travail des professionnels. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les locaux du service sont situés dans le bâtiment du CCAS, les bureaux sont partagés entre les professionnels au rez-de-chaussée. Les aides à domicile bénéficient d'une salle de convivialité permettant de s'asseoir, consulter les dossiers. La situation des bureaux du service permet une grande proximité avec les services du CCAS. Le poste d'ergothérapeute permet d'adapter le domicile pour favoriser la qualité de l'environnement de travail des aides à domicile. Le poste est inclus dans l'organigramme du service. L'ergothérapeute visite le domicile et propose les aménagements et les aides techniques favorisant l'ergonomie du poste de travail de l'aide à domicile. Le matériel proposé pour aménager le domicile : disques de transfert, poignées, drap de glisse, verticalisateur, plan incliné, barres d'appui....</p>
Critère 3.9.3	<p>L'ESSMS organise des espaces de discussion et de partage pour les professionnels et des temps de soutien psychologique et/ou éthique. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Le service utilise les diverses salles de réunion du CCAS pour organiser les réunions et groupes de travail. Les créneaux horaires sont affichés quotidiennement sur la porte des salles réservées. Les groupes d'analyse de pratiques sont obligatoires et ont lieu une fois par mois le mardi. Tout le personnel en bénéficie par petits groupes. Ils sont animés par une psychologue. Les groupes d'analyse des pratiques font partie du temps de travail des professionnels.</p>
Thématique	Démarche qualité et gestion des risques 3,07
Objectif 3.10	L'ESSMS définit et déploie sa démarche d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques. 3,5
Critère 3.10.1	<p>L'ESSMS définit sa politique qualité et gestion des risques. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Le service définit sa politique d'amélioration continue à travers la rédaction de protocoles et de procédures. La RS s'est basée sur la réglementation et les RBPP. Au sein du projet de service, il n'est pas formalisé une politique d'amélioration continue. Un classeur de procédures est à disposition des professionnels. Les protocoles /procédures sont présentés aux équipes. Les responsables réalisent la minute d'actualité du service lorsqu'elles réalisent des réunions avec les partenaires (équipe du département, CLIC,...). Les élus du CCAS de la ville de Mérignac sont informés également dans le cadre du Conseil d'Administration. L'ESSMS s'inscrit dans des partenariats pouvant lui apporter une expertise et/ou un appui dans sa démarche. Les professionnels apportent également une expertise. Le psychologue intervient en tant que prestataire sur les groupes de parole et PAP.</p>
Critère 3.10.2	<p>L'ESSMS met en œuvre sa démarche qualité et gestion des risques. 3</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> A ce jour, les responsables réalisent eux-mêmes les protocoles/procédures nécessaires à la bonne conduite du service. Une présentation aux équipes est systématiquement réalisée. Il n'existe pas de plan d'actions global à ce jour. Toutefois, il existe un plan d'actions au sein du PS et du DUERP. Le SAAD révisé sa démarche autant que nécessaire en fonction des problématiques/urgences présentes. Le SAAD a obtenu le financement (dans le cadre du</p>

	SPASAD) d'une chargée de qualité en 2018 (pour une durée de 6 mois). Il existe des classeurs de procédures/protocoles à disposition des professionnels. Par ailleurs, la cheffe de service SPASAD peut faire appel au sein du CCAS à des ressources internes (chargées de projet en interne du CCAS). Chaque année le service envoi un questionnaire de satisfaction. Une analyse est réalisée. Le rapport est ensuite diffusé et présenté auprès des bénéficiaires et des agents. Une présentation est également réalisée au Conseil d'Administration.	
Objectif 3.11	L'ESSMS définit et déploie son plan de prévention des risques de maltraitance et de violence.	3,67
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> Il existe à ce jour une analyse des signalements de maltraitance et de violence manière informelle, mais pas écrite. Une réunion avec la psychologue est programmée une fois par mois. Cette réunion est également l'occasion d'analyser certains faits. Le SAAD met en place des actions correctives le plus rapidement possible en fonction de la situation : suspension de l'agent, rapport hiérarchique, mise en relations avec les organismes de tutelles, partenaires, mise sous protection de la personne, signalement au Procureur de la République, signalement au juge des tutelles, ...</p>	4
Critère 3.11.3	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la détection et au signalement de faits de maltraitance et de violence.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels sont sensibilisés à travers les réunions d'équipe, les AAP, les formations et les réunions collégiales.</p>	4
Objectif 3.12	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.	4
Critère 3.12.1 (Impératif)	<p>L'ESSMS organise le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Le logiciel métier « DOMATEL » permet d'organiser le recueil des plaintes et réclamations dans l'onglet « réclamations/ EI » directement par l'agent. En parallèle, les professionnels alertent les responsables du service. Il n'existe pas de procédure écrite sur l'organisation en interne du traitement des plaintes et réclamation (Qui réalise ? Quoi par rapport à la plainte ?...). La direction transmet systématiquement au plaignant un courrier de réponse. Sur MAD, aucun retour n'est adressé. Il existe un classeur des plaintes et des réclamations.</p>	4
Critère 3.12.2 (Impératif)	<p>L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> La direction réalise des retours auprès des agents lors des réunions d'équipe. Un courrier de réponse est adressé systématiquement au plaignant. Comme indiqué précédemment un courrier de réponse est systématiquement transmis au plaignant et un retour aux professionnels est effectué.</p>	4

Critère 3.12.3 (Impératif)	<p>Les professionnels analysent en équipe les plaintes et les réclamations et mettent en place des actions correctives. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels analysent les plaintes et les réclamations en équipe lors des réunions de coordination.</p> <p>Les professionnels mettent en place des actions correctives : visite à domicile, CR de visite à domicile, mise à jour de la fiche multidimensionnelle ,....</p>
Objectif 3.15	L'ESSMS s'inscrit dans une dynamique d'innovation et d'évolution sociétale. 3
Critère 3.15.1	<p>L'ESSMS définit et met en oeuvre sa stratégie d'optimisation des achats et de développement durable. 3</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Le SAAD fait partie du CCAS. Ce dernier s'est engagé à travers diverses actions vers ce développement.</p>
Critère 3.15.2	<p>L'ESSMS définit et déploie sa stratégie numérique. 3</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Le service dispose d'un service dédié au numérique par l'intermédiaire du CCAS. Ce dernier a connaissance de toutes les règles en terme de sécurisation des données. Toutefois, lors de la visite les évaluateurs se sont rendu compte que les téléphones des AVS ou aides-ménagères n'étaient pas sécurisés en terme d'accès. L'information a été communiquée à la gouvernance. Cette dernière devant régularisée la situation au plus vite.</p>
Critère 3.15.3	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux outils numériques. 3</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels interrogés connaissent le logiciel métier. Celui-ci a fait l'objet de formation aux équipes. Chaque nouveau professionnel reçoit les informations sur son utilisation.</p>

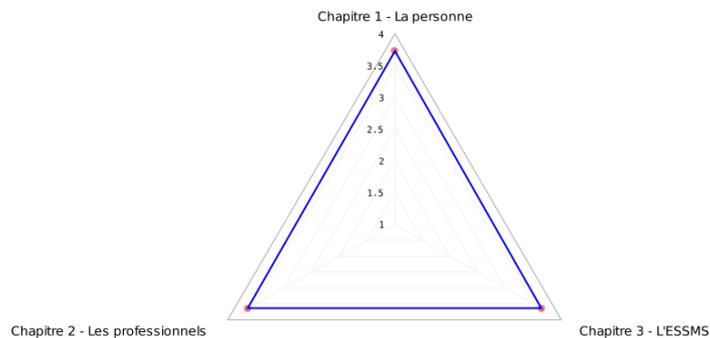
Axes de progrès

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

Aucun axe de progrès n'a été identifié.

Niveau global atteint par l'ESSMS

Présentation de la synthèse de la cotation des trois chapitres.



Appréciation générale

L'évaluation du SAAD du CCAS de la ville de Mérignac s'est déroulée dans un climat serein.

Les échanges ont été objectifs et constructifs tout le temps de l'évaluation. Les compléments de preuves ont été transmis aux évaluateurs les jours de visite.

Le service est connu et reconnu par les usagers du service. L'atout majeur du service est son ouverture sur l'extérieur au niveau du volet lien social et propositions d'activités aux bénéficiaires.

L'intervention d'un ergothérapeute et d'un psychologue au sein du service sont des atouts majeurs du service.

La gestion des ressources humaines concernant l'accompagnement des nouveaux agents sur le volet qualité de vie au travail participe à une prise en charge adaptée de la personne accompagnée.

Observations de l'ESSMS

<p>Chapitre 1</p>	<p>page 5 : erreur dans le type de public : pas de PHE (personne en situation de handicap enfant .)</p> <p>page 13 : Critère 1.8.5 La pair - apidance : cotation 1 : Cependant sollicitation des familles pour accompagnement collectif en co-voiturage afin de permettre au plus grand nombre de participer aux ateliers équilibre et cognition. Mise en relation de certains bénéficiaires afin de motiver des prises de repas dans les foyers restaurants.</p> <p>page 22 : Critère 1.14.3 : Les professionnels s'appuient sur des supports adaptés pour faciliter la compréhension des messages de prévention: cotation 2 : Pourtant Flyer canicule, fiches prévention Carsat (reprenant avec pictogrammes les différents temps de la journée , soins d'hygiène, transport, repas et les aménagement ainsi que les risques) menus adaptés et règles diététiques rédigées par ide coordinatrices permettre aux agents de mieux adapter l'alimentation, protocoles. Covid adaptées et réajustées plusieurs fois par trimestres afin d'être comprises et appliquées par le plus grand nombre.</p>
<p>Chapitre 2</p>	<p>page 35 : Critère 2.6.3 Les professionnels mobilisent tout les moyens nécessaire pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement : Cotation 2 : Les professionnels sont sensibilisés++ à la santé mentale et au dispositifs que met en place la structure afin d'évaluer les fragilités , les pertes cognitives et les pathologies mentales .Les professionnels alertent les ide coordinatrices qui vont mettre en place la procédure fragilité et proposer si besoin à l'usager une évaluation avec la psychologue du service ou faire le point avec le médecin traitant.</p>
<p>Chapitre 3</p>	<p>page 43 : critère 3.8 : L'essms assure l'information sur la protection du lanceur d'alerte: cotation 1</p> <p>Qu'est ce qui est concrètement attendu pour valider ce critère?</p> <p>L'essms est particulièrement engagé pans la prévention des risques professionnels et cette logique permet au lanceur d'alerte de se sentir légitime dès l'entrée dans le service. La personne est, dès son accueil et sa prise de poste invitée à participer par ses retours et constats à l'amélioration des lieux de travail.</p>
<p>Observation générale</p>	<p>Aucune observation apportée par l'ESSMS.</p>

Annexes

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

		Cotation
Critère 2.2.5	<p>Les professionnels respectent le droit à l'image de la personne accompagnée.</p> <p><i>Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur :</i> La gouvernance a bien pris connaissance de la cotation 3. Au cours des échanges avec les évaluateurs, elle envisage de remédier au respect du droit à l'image et a indiqué vouloir formaliser une fiche de déclaration de droit à l'image dès l'admission d'un usager.</p>	3
Critère 2.2.7	<p>L'ESSMS garantit la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée.</p> <p><i>Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur :</i> La gouvernance a bien pris connaissance de la cotation 3. Elle envisage de remédier au problème de la protection des informations sur les téléphones professionnels des intervenants à domicile au plus vite.</p>	3
Critère 3.11.1	<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> <p><i>Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur :</i> La gouvernance a identifié les mesures d'amélioration nécessaire à travers notamment l'élaboration prochaine d'une procédure prévention et gestion des risques de maltraitance. En outre, elle a pu avant l'évaluation identifier le besoin de formation de ses professionnels du domicile sur le sujet. Un devis et un programme ont été présentés aux évaluateurs. La gouvernance prévoit de réaliser l'action de formation courant avril et de travailler par la même occasion sur cette procédure, voire également sur la possibilité de demander auprès de l'organisme de formation de travailler avec les équipes sur une charte de la bientraitance au sein du SAAD.</p>	3
Critère 3.13.1	<p>L'ESSMS organise le recueil et le traitement des évènements indésirables.</p> <p><i>Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur :</i> La gouvernance a identifié les mesures d'amélioration nécessaire et a bien compris que seul l'écrit de la fiche de déclaration des évènements indésirables n'est pas suffisant. Elle a pu appréhender le fait d'impliquer l'ensemble des professionnels et notamment de présenter de manière plus précise l'utilisation de cette fiche aux professionnels. A ce jour les équipes utilisent la déclaration depuis le logiciel DOMATEL. La direction a ciblé l'importance de travailler sur un seul support de déclaration d'EI. Avant l'évaluation la direction a pu commencer à travailler sur le traitement des évènements indésirables à travers la rédaction de documents. Il manque à ce jour la partie opérationnelle et la mise en pratique de ces écrits.</p>	2

Critère 3.13.2	<p>L'ESSMS communique sur le traitement des évènements indésirables auprès des parties prenantes. 2</p> <hr/> <p><i>Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur :</i> La gouvernance a connaissance de la situation et des éléments ayant conduit à la cotation 2. A ce jour, le service ne communique que très peu sur le traitement des évènements indésirables auprès de l'ensemble des parties prenantes.</p>
Critère 3.13.3	<p>Les professionnels déclarent et analysent en équipe les évènements indésirables et mettent en place des actions correctives. 3</p> <hr/> <p><i>Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur :</i> La gouvernance a connaissance de la situation et a pu commencer à travailler sur le sujet avant l'arrivée des évaluateurs.</p>
Critère 3.14.1	<p>L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité et le réactualise régulièrement. 2</p> <hr/> <p><i>Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur :</i> Le SAAD a pu travailler sur un plan de gestion de crise. Cependant au jour de l'évaluation aucun élément de preuve n'a été fourni aux évaluateurs sur ce sujet.</p>
Critère 3.14.2	<p>L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne et en externe. 2</p> <hr/> <p><i>Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur :</i> N'ayant pas pu démontrer au jour de l'évaluation le plan de gestion de crise, il paraît impossible que celui-ci est pu donc le communiquer.</p>

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

		Cotation avant observations	Cotation après observations
Chapitre 1	La personne	3,73	3,73
Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée	3,63	3,63
Objectif 1.8	La personne accompagnée participe à la vie sociale.	3,4	3,4
Critère 1.8.5	<p>Les professionnels encouragent le recours à la pair-aidance et autres dispositifs facilitant l'entraide entre les personnes accompagnées.</p> <hr/> <p><i>Commentaire modifié :</i> Les professionnels ne connaissent pas la définition de la pair-aidance. L'utilisateur n'a pas rencontré d'autres usagers du SAAD.</p>	1	1
Thématique	Accompagnement à la santé	3,58	3,58
Objectif 1.14	La personne bénéficie d'un accompagnement en matière de prévention et d'éducation à la santé.	3,5	3,5
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 modifié :</i> L'aide à domicile s'appuie sur les écrits des infirmiers et médecins pour informer la personne accompagnée en matière de prévention et éducation à la santé. Certains professionnels s'appuient sur des flyers à destination du grand public et mettent ces flyers à disposition des usagers. L'aide à domicile s'appuie sur les écrits des infirmiers et médecins pour informer la personne accompagnée en matière de prévention et éducation à la santé. Il existe des flyers/dépliants relatif à l'éducation à la santé à disposition des professionnels. Toutefois, les professionnels ne les distribuent pas de manière systématique à la personne accompagnée.</p>	3	3
Chapitre 2	Les professionnels	3,65	3,65
Thématique	Accompagnement à la santé	3,5	3,5
Objectif 2.6	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement en santé mentale de la personne.	3,5	3,5
	<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.</p>	3	3

Critère 2.6.3	EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement.	2	3
	<i>Commentaire :</i> L'IDEC de parcours est interpellée sur les besoins d'accompagnement en santé mentale soit par les agents directement soit par les responsables de secteur/agents administratifs. La psychologue du service est interpellée par l'IDEC de parcours. Il n'existe pas de partenariat formalisé avec les équipes de psychiatrie. La personne ressource est le médecin traitant de la personne.		