

Rapport de visite d'évaluation

**MRC ST THOMAS VILLENEUVE BAGUER**

2 CHE DU HERON  
35120 BAGUER-MORVAN

11/12/2023 - 21/12/2023

GALATA ORGANISATION  
PARC D'ACTIVITE BEAUJARDIN 35410 CHATEAUGIRON  
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	45
Cotation des chapitres par thématiques	52
Chapitre 1 - La personne	52
Chapitre 2 - Les professionnels	66
Chapitre 3 - L'ESSMS	76
Niveau global atteint par l'ESSMS	91
Observations de l'ESSMS	92
Annexes	93
Annexe 1 : Formulaire(s) critère(s) impératif(s)	93
Annexe 2 : Evolutions apportées au rapport suite aux observations faites par l'ESSMS	94
Evolutions apportées à l'appréciation générale	104

## Introduction

Chaque établissement ou service social ou médico-social (ESSMS) doit faire l'objet d'une évaluation tous les 5 ans par un organisme figurant sur la liste des organismes autorisés à réaliser des évaluations en ESSMS publié sur le site de la Haute Autorité de santé (HAS). Cette évaluation a pour objectif d'apprécier la qualité des activités et prestations délivrées par ces structures aux personnes accueillies.

Le dispositif d'évaluation construit par la HAS, s'appuie sur un référentiel national commun à tous les ESSMS et centré sur la personne accompagnée. C'est le socle du dispositif d'évaluation. Il répertorie les exigences à satisfaire par l'ESSMS et les éléments nécessaires à leur évaluation.

Les méthodes d'évaluation déployées lors de la visite d'évaluation se traduisent notamment par des entretiens avec les personnes accompagnées, les membres du conseil de la vie sociale, les professionnels et la gouvernance des ESSMS.

Au terme de la réalisation de la visite, une cotation est obtenue pour chaque élément d'évaluation du référentiel investigué dans la structure, des axes forts et de progrès seront identifiés pour l'ESSMS évalué

Le rapport qui en résulte permettra à la structure d'alimenter son plan d'actions qualité et devra être transmis à l'autorité compétente et à la HAS. Il a également vocation à être diffusé publiquement.

### Les principes de cotation

En utilisant les grilles d'évaluation, les intervenants cotent chaque élément d'évaluation d'un critère.

Les cotations possibles sont les suivantes :

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

## Présentation de l'ESSMS

Nom du responsable	Véronique SCHNEIDER
FINESS juridique	220020739
Adresse de l'entité juridique	2 CHEMIN DU HÉRON 35120 BAGUER-MORVAN
Date d'ouverture	31/07/1990
Date du CPOM (Contrat pluriannuelle d'objectifs et de moyens)	31/12/2017
Statut juridique	Privé
Organisme gestionnaire	Hospitalité Saint-Thomas de Villeneuve
Autres informations	

### MRC ST THOMAS VILLENEUVE BAGUER

FINESS géographique	350030292
SIRET	77738078300046
Adresse du site évalué	2 CHE DU HERON 35120 BAGUER-MORVAN
Département / Région	Ille-et-Vilaine / Bretagne
Catégorie FINESS	Etablissement de santé privé autorisé en SSR
Activités	EHPAD
Modalités d'accueil	Hébergement complet / Unité protégée
Nombre de places	65
Nombre d'ETP	60

## Déroulé de la visite

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

Nombre d'accompagnés traceurs réalisés
6

Evaluation réalisée par	
Nom de l'organisation	GALATA ORGANISATION
Siret de l'organisation	35150341200022
Adresse complète	PARC D'ACTIVITE BEAUJARDIN 35410 CHATEAUGIRON
Statut	« Recevabilité opérationnelle favorable »
Nom du coordonnateur de la visite	Yann NICOLAS NICOLAZ
Noms des évaluateurs	Yann NICOLAS NICOLAZ Philippe GLEMOT

Dates de transmission	
Pré-rapport	13/01/2024
Observations	12/02/2024
Rapport final	15/03/2024

# Résultats

## Synthèse des cotations

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

		Cotation
Chapitre 1	La personne	3,66
Thématique	Bienveillance et éthique	4
Objectif 1.1	La personne accompagnée s'exprime sur la bienveillance.	4
Critère 1.1.1	<b>La personne accompagnée exprime sa perception de la bienveillance.</b>	<b>4</b>
	EE : La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer sa perception de la bienveillance.	4
	EE : La personne accompagnée est écoutée et respectée dans cette expression au quotidien.	4
Thématique	Droits de la personne accompagnée	3,52
Objectif 1.2	La personne accompagnée est informée de ses droits de façon claire et adaptée. Sa compréhension est recherchée et favorisée.	3,57
Critère 1.2.1	<b>La personne accompagnée et son entourage sont informés du rôle des professionnels et autres intervenants et peuvent les identifier.</b>	<b>4</b>
	EE : La personne et son entourage sont informés du rôle des différents professionnels et autres intervenants qui l'accompagnent.	4
	EE : La personne accompagnée peut identifier les professionnels et autres intervenants.	4
Critère 1.2.2	<b>La personne accompagnée est informée de ses droits et devoirs dans le cadre de la vie collective ou du fonctionnement du service.</b>	<b>4</b>
	EE : La personne accompagnée reçoit toutes les informations sur ses droits et devoirs dans le cadre de la vie collective ou du fonctionnement du service.	4
	EE : La personne accompagnée a reçu les documents et explications associés.	3
	EE : La personne accompagnée a la possibilité de poser toutes les questions facilitant sa compréhension.	4
	<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> PA6 : le résident est malvoyant, il ne peut pas lire.	
Critère 1.2.3	<b>La personne accompagnée est systématiquement informée de la possibilité de désigner une personne de confiance pour l'accompagner et l'assister dans ses démarches.</b>	<b>4</b>
	EE : La personne accompagnée est systématiquement informée de la possibilité de désigner une personne de confiance.	4
	EE : La personne accompagnée est informée du rôle de la personne de confiance.	4

Critère 1.2.4	<b>La personne a accès aux informations relatives à son accompagnement.</b>	<b>2</b>
	EE : La personne a accès aux informations relatives à son accompagnement.	3
	EE : La personne accompagnée est informée des modalités d'accès à son dossier.	1
<hr/>		
<i>Éléments justificatifs si cotation « NC » :</i>		
PA6 : le résident est malvoyant, il ne peut pas lire.		
Critère 1.2.5	<b>La personne peut s'adresser aux professionnels qui l'accompagnent pour être orientée, accompagnée et soutenue dans l'exercice de ses droits individuels.</b>	<b>4</b>
	EE : La personne peut s'adresser aux professionnels qui l'accompagnent en cas de besoin pour être orientée dans l'exercice de ses droits individuels.	4
	EE : La personne peut s'adresser aux professionnels pour être accompagnée et soutenue dans sa démarche.	4
Critère 1.2.6	<b>Les professionnels informent la personne accompagnée de ses droits et de leurs modalités d'exercice, ou l'orientent vers le bon interlocuteur.</b>	<b>4</b>
	EE : Les professionnels informent la personne accompagnée de ses droits et de leurs modalités d'exercice.	4
	EE : Les professionnels savent orienter la personne accompagnée vers les personnes ressources.	4
	<hr/>	
	<i>Éléments de preuve :</i>	
	Entretien Visite des locaux Observation des pratiques - - — — —	
Critère 1.2.7	<b>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la connaissance des droits de la personne accompagnée.</b>	<b>3</b>
	EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la connaissance des droits de la personne accompagnée.	3
	<hr/>	
<i>Éléments de preuve :</i>		
Entretien - - — — —		
Objectif 1.3	La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service.	3
	<b>La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service et des outils favorisant leur compréhension.</b>	<b>2</b>
	EE : La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service.	N.C
	EE : La personne accompagnée est associée à la révision des outils favorisant leur	

Critère 1.3.1	compréhension. EE : Entretien avec les membres du Conseil de la vie sociale.	N.C 2
	<i>Eléments de preuve :</i> - Entretien avec les membres du Conseil de la Vie Sociale - Comptes Rendus du Conseil de la Vie Sociale (6/10/21 ; 21/04/21 ; 20/01/22 ; 28/04/22 ; 10/11/22 ; 21/03/23 ; 7/06/23 ; 19/10/23)	
	<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> PA4 : La résidente connaît le CVS mais n'est pas du tout intéressée par le sujet.	
Critère 1.3.2	<b>Les professionnels coconstruisent les règles de vie collective ou les modalités de fonctionnement du service dans le respect des droits et libertés de la personne accompagnée.</b> EE : Les professionnels coconstruisent les règles de vie collective ou les modalités de fonctionnement du service avec la personne accompagnée. 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 4 4
	<i>Eléments de preuve :</i> Entretien - - - - -	
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	<b>La personne est assurée que les choix qu'elle exprime sur son cadre de vie ou d'accompagnement sont pris en compte.</b> EE : La personne exprime ses choix sur son cadre de vie ou d'accompagnement. EE : Les choix de la personne accompagnée sont pris en compte.	4 4 4
Critère 1.4.2	<b>La personne accompagnée bénéficie d'un espace de vie privé, adapté et respectueux de ses droits fondamentaux, qu'elle est encouragée à personnaliser.</b> EE : La personne accompagnée dispose d'un espace de vie privé, adapté et respectueux de ses droits fondamentaux. EE : La personne accompagnée est encouragée à personnaliser son espace de vie.	4 4 4
Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée	3,73
Objectif 1.5	La personne accompagnée est actrice des instances collectives ou de toutes autres formes de participation. Sa participation effective est favorisée.	3,67
	<b>La personne accompagnée participe aux instances collectives ou à toutes autres formes de participation.</b> EE : La personne accompagnée est impliquée dans les instances collectives, ou autres formes de participation. EE : La personne accompagnée connaît ses représentants et peut les solliciter. EE : La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer sa satisfaction.	3 3 3 3



Critère 1.5.1	<p>EE : Entretien avec les membres du Conseil de la vie sociale. 4</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entretien avec les membres du Conseil de la Vie Sociale</li> <li>- Comptes Rendus du Conseil de la Vie Sociale (6/10/21 ; 21/04/21 ; 20/01/22 ; 28/04/22 ; 10/11/22 ; 21/03/23 ; 7/06/23 ; 19/10/23)</li> </ul> <hr/> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i></p> <p>PA4 : La résidente n'est pas du tout intéressée par les instances.</p> <p>PA5 : La résidente n'est pas intéressée par les instances.</p>
Critère 1.5.2	<p><b>La personne accompagnée est informée de la suite donnée aux demandes formulées dans le cadre des instances collectives ou à toutes autres formes de participation.</b> 4</p> <p>EE : La personne accompagnée a connaissance des réponses apportées aux questions qu'elle a posées dans le cadre des instances collectives ou à toutes autres formes de participation. 4</p> <p>EE : La personne accompagnée a accès au relevé des échanges. 4</p> <p>EE : Entretien avec les membres du Conseil de la vie sociale. 3</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entretien avec les membres du Conseil de la Vie Sociale</li> <li>- Comptes Rendus du Conseil de la Vie Sociale (6/10/21 ; 21/04/21 ; 20/01/22 ; 28/04/22 ; 10/11/22 ; 21/03/23 ; 7/06/23 ; 19/10/23)</li> </ul> <hr/> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i></p> <p>PA1 : La personne dit ne pas connaître le CVS ou des réunions avec les autres résidents.</p> <p>PA2 : La personne rencontrée n'a pas connaissance d'instances collectives d'expression.</p> <p>PA5 : La résidente n'est pas intéressée par les instances.</p>
Critère 1.5.3	<p><b>Les professionnels facilitent l'accès à la traçabilité des échanges et réponses apportées dans le cadre des instances collectives ou à toutes autres formes de participation.</b> 4</p> <p>EE : Les professionnels facilitent l'accès de la personne accompagnée au contenu des échanges dans les instances collectives ou toutes autres formes de participation. 4</p> <p>EE : Les professionnels connaissent les lieux d'affichage et/ou d'enregistrement des relevés des échanges. 4</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Entretien</li> <li>Visite des locaux</li> <li>Observation des pratiques</li> <li>-</li> <li>-</li> <li>-</li> <li>-</li> <li>-</li> </ul>
Objectif 1.6	<p>L'expression de la personne est recueillie tout au long de son accompagnement. 4</p>
Critère 1.6.1	<p><b>La personne accompagnée est soutenue dans son expression. Le partage de son expérience est favorisé et l'expression de ses préférences prise en compte.</b> 4</p> <p>EE : La personne accompagnée est soutenue dans son expression. 4</p> <p>EE : La personne accompagnée partage son expérience. 4</p>

	EE : Ses préférences sont prises en compte.	4
Critère 1.6.2	<b>Les professionnels facilitent l'expression de la personne accompagnée grâce à l'utilisation de moyens et outils adaptés.</b>	<b>4</b>
	EE : Les professionnels facilitent l'expression de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels utilisent des moyens et outils qui facilitent leur expression.	3
	<i>Eléments de preuve :</i> Entretien Observation des pratiques - - - - -	
Critère 1.6.3	<b>Les professionnels analysent le recueil de l'expression de la personne accompagnée et en tirent les enseignements.</b>	<b>4</b>
	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
	<i>Eléments de preuve :</i> Entretien, logiciel métier, PAI - - - - -	
Objectif 1.7	La personne accompagnée exprime son choix de manière éclairée.	4
Critère 1.7.1	<b>La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer son consentement éclairé, grâce à une information claire et des moyens adaptés.</b>	<b>4</b>
	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 1.7.3	<b>Les professionnels réinterrogent le refus de la personne tout au long de son accompagnement et recherchent des alternatives avec elle.</b>	<b>4</b>
	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 - - - - -	

Critère 1.7.4	<b>Les professionnels assurent la traçabilité du consentement ou du refus exprimé par la personne accompagnée.</b>	<b>4</b>
	EE : Les professionnels formalisent le consentement/refus de la personne accompagnée dans son dossier.	4
	EE : Les professionnels partagent l'information du consentement/refus de la personne accompagnée.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Entretien, dossier des résidents. - - - - -	
Objectif 1.8	La personne accompagnée participe à la vie sociale.	4
Critère 1.8.1	<b>La personne accompagnée a la possibilité de maintenir ses liens sociaux et d'en créer de nouveaux, dans et hors l'établissement ou le service.</b>	<b>4</b>
	EE : La personne accompagnée a la possibilité de maintenir ses liens sociaux existants dans et hors l'établissement ou le service.	4
	EE : La personne accompagnée a la possibilité de créer de nouveaux liens sociaux dans et hors l'établissement ou le service.	4
<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> PA5 : La résidente souhaite conserver sa tranquillité.		
Critère 1.8.2	<b>La personne peut s'investir dans la vie sociale et culturelle et participer à des évènements sur le territoire grâce à un accompagnement adapté.</b>	<b>4</b>
	EE : La personne accompagnée est encouragée à s'investir dans la vie sociale et culturelle et participer à des évènements sur le territoire.	4
	EE : Sa participation est facilitée grâce à un accompagnement adapté.	4
	EE : La personne accompagnée reçoit des informations lui permettant de faire des choix de participation à la vie sociale et culturelle du territoire.	3
<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> PA4 : La résidente est résidente est fatigable. Elle apprécie sa tranquillité. PA5 : La résidente préfère rester seule pour se reposer. PA6 : Le résident est malvoyant ce qui limite ses possibilités.		
Critère 1.8.3	<b>Les professionnels informent la personne accompagnée sur l'offre d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs, recueillent ses attentes et respectent ses choix de participation.</b>	<b>4</b>
	EE : Les professionnels informent la personne accompagnée sur l'offre d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs.	4
	EE : Les professionnels recueillent les attentes de la personne accompagnée sur sa participation à la vie sportive, socio-culturelle et aux loisirs.	4
	EE : Les professionnels respectent les choix de la personne accompagnée sur sa participation à la vie sportive, socio-culturelle et aux loisirs.	4
<i>Eléments de preuve :</i> Entretien, observation des pratiques -		

	- - - -	
	<b>Les professionnels identifient et mobilisent les ressources et moyens nécessaires à la mise en place d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs.</b>	<b>4</b>
	EE : Les professionnels identifient les ressources et moyens nécessaires à la mise en place d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs.	4
	EE : Les professionnels mobilisent ces ressources au bénéfice de la personne accompagnée.	4
Critère 1.8.4	<i>Eléments de preuve :</i> Entretien Visite des locaux Observation des pratiques - - - - -	
	<b>Les professionnels encouragent le recours à la pair-aidance et autres dispositifs facilitant l'entraide entre les personnes accompagnées.</b>	<b>4</b>
	EE : Les professionnels encouragent le recours à la pair-aidance.	4
	EE : Les professionnels facilitent l'entraide entre les personnes accompagnées.	4
Critère 1.8.5	<i>Eléments de preuve :</i> Entretien Visite des locaux Observation des pratiques - - - - -	
Objectif 1.9	La personne accompagnée exerce sa citoyenneté et/ou bénéficie d'une éducation à la citoyenneté.	3
	<b>La personne est accompagnée selon ses besoins et ses souhaits dans sa participation à la vie citoyenne.</b>	<b>2</b>
	EE : La personne est accompagnée dans sa participation à la vie citoyenne au regard de ses besoins et souhaits.	1
Critère 1.9.1	EE : La personne accompagnée bénéficie des informations utiles à l'exercice de la vie citoyenne.	2
	<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> PA4 : Il n'y a pas d'élection depuis son arrivée. PA5 : La résidente ne souhaite pas participer à la vie citoyenne.	

	<p><b>Les professionnels utilisent des moyens et des outils adaptés permettant à la personne accompagnée d'exercer sa citoyenneté ou de bénéficier d'une éducation à la citoyenneté.</b></p> <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>	<p>4</p> <p>4</p> <p>N.C</p>
Critère 1.9.2	<p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Entretien</p> <p>Visite des locaux</p> <p>Observation des pratiques</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p>	
	<p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i></p> <p>Pas de notion d'éducation à la citoyenneté dans cet EHPAD</p> <p>Pas de notion d'éducation à la citoyenneté dans cet EHPAD</p> <p>Pas de notion d'éducation à la citoyenneté dans cet EHPAD</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p>	
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	2,75
Objectif 1.10	La personne est actrice de la personnalisation de son projet d'accompagnement.	2,5
Critère 1.10.1	<p><b>La personne exprime ses attentes sur son projet d'accompagnement.</b></p> <p>EE : La personne est sollicitée pour exprimer ses attentes sur son projet d'accompagnement.</p>	<p>2</p> <p>2</p>
	<p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i></p> <p>PA1 : La personne dit ne pas avoir ou connaître de document ou démarche du type projet personnalisé.</p>	
Critère 1.10.2	<p><b>La personne avec son entourage et les professionnels en équipe, coconstruisent le projet d'accompagnement.</b></p> <p>EE : La personne et les professionnels en équipe, élaborent conjointement le projet d'accompagnement.</p> <p>EE : L'entourage est associé, selon les souhaits de la personne, à la coconstruction de son projet d'accompagnement.</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>
	<p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i></p> <p>PA1 : La personne dit ne pas avoir ou connaître de document ou démarche du type projet personnalisé.</p>	
	<p><b>Les professionnels évaluent les besoins de la personne pour construire son projet d'accompagnement en utilisant des outils d'évaluations validés.</b></p> <p>EE : Les professionnels évaluent les besoins de la personne pour élaborer son projet d'accompagnement.</p>	<p>3</p> <p>4</p>

Critère 1.10.3	<p>EE : Les professionnels utilisent des outils validés pour l'évaluation de ses besoins. 2</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i>  Entretien  Visite des locaux  Observation des pratiques  PAP  Base documentaire informatisée  -  -  -  -  -</p>
Critère 1.10.4	<p><b>Les professionnels coconstruisent avec la personne et son entourage son projet d'accompagnement.</b> 3</p> <p>EE : Les professionnels coconstruisent le projet d'accompagnement avec la personne. 3</p> <p>EE : Les professionnels associent son entourage selon les souhaits de la personne accompagnée. 2</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i>  Entretien  Visite des locaux  Observation des pratiques  Dossier des résidents informatisé, PAP  -  -  -  -  -</p>
Critère 1.10.5	<p><b>Les professionnels mobilisent les ressources internes et/ou externes et les outils pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement de la personne.</b> 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. 4</p> <p>EE : Les professionnels mobilisent les outils nécessaires à la mise en œuvre du projet d'accompagnement. 2</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i>  Entretien, dossier des résidents, PAP  -  -  -  -  -</p>
	<p><b>Les professionnels assurent la traçabilité et réévaluent le projet d'accompagnement avec la personne, chaque fois que nécessaire, et au moins une fois par an.</b> 3</p> <p>EE : Les professionnels formalisent le projet d'accompagnement de la personne et ses mises à jour. 3</p>

Critère 1.10.6	EE : Les professionnels réévaluent avec la personne son projet d'accompagnement dès que nécessaire et au minimum une fois par an.  <i>Eléments de preuve :</i> Entretien, dossier des résidents, PAP - - - - -	2
Objectif 1.11	L'entourage est associé dans l'accompagnement de la personne.	3
Critère 1.11.1	<b>La personne définit avec les professionnels la place de son entourage dans son accompagnement.</b> EE : La personne décide de la place de son entourage dans son accompagnement. EE : Le choix fait par la personne accompagnée, sur la place donnée à son entourage, est respecté.  <i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> PA1 : La personne rencontrée dit ne pas avoir de famille ou d'entourage.	4 4 3
Critère 1.11.2	<b>Les professionnels informent, orientent et/ou accompagnent l'entourage vers les dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants.</b> EE : Les professionnels connaissent les dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants pour l'entourage. EE : Les professionnels informent l'entourage des dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants. EE : Les professionnels orientent et/ou accompagnent l'entourage vers les dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants.  <i>Eléments de preuve :</i> Entretien - - - - -	2 2 2 2
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	4
Objectif 1.12	La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant son autonomie.	4
Critère 1.12.1	<b>La personne accompagnée exprime régulièrement ses attentes sur les mesures d'aide et de soutien souhaitées pour favoriser ou préserver son autonomie.</b> EE : La personne accompagnée exprime ses attentes sur les mesures d'aide et de soutien souhaitées pour favoriser son autonomie. EE : La personne accompagnée est régulièrement sollicitée pour exprimer ses attentes en vue de préserver son autonomie.	4 4 4
	<b>Les professionnels évaluent régulièrement les besoins de la personne accompagnée pour favoriser ou préserver son autonomie.</b> EE : Les professionnels évaluent les besoins d'accompagnement de la personne pour favoriser son autonomie.	4 4

Critère 1.12.2	<p>EE : Les professionnels réévaluent régulièrement les besoins d'accompagnement de la personne pour préserver son autonomie.</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i>  Entretien, dossier des résidents, PAI  -  -  -  -  -</p>	4
Critère 1.12.3	<p><b>Les professionnels repèrent de manière précoce les risques de perte d'autonomie et d'isolement social de la personne accompagnée et alertent les personnes-ressources.</b></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.</p> <p>EE : Les professionnels repèrent de manière précoce les risques de perte d'autonomie et d'isolement social de la personne accompagnée.</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i>  Entretien, dossier des résidents, PAI  -  -  -  -  -</p>	4 4 4
Objectif 1.13	<p>La personne est accompagnée pour accéder ou se maintenir dans son logement ou son hébergement.</p>	4
Critère 1.13.1	<p><b>La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer ses attentes en matière de logement ou d'hébergement.</b></p> <p>EE : La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer ses attentes en matière de logement ou d'hébergement.</p> <p>EE : Les attentes formulées par la personne accompagnée sont prises en compte.</p> <hr/> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i>  PA5 : La résidente dispose d'un logement permanent.</p>	4 4 4
Critère 1.13.2	<p><b>La personne est accompagnée dans ses démarches pour accéder ou se maintenir dans son logement ou hébergement.</b></p> <p>EE : La personne accompagnée est informée ou conseillée dans ses démarches relatives à son logement ou hébergement.</p> <p>EE : La personne peut s'adresser aux professionnels pour être accompagnée et soutenue dans ses démarches d'accès ou de maintien dans son logement/ hébergement.</p> <hr/> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i>  PA1 : La personne n'a pas de souhait ou question en lien avec ce sujet.  PA4 : La résidente est en hébergement permanent à l'EHPAD.  PA5 : La résidente dispose d'un logement permanent.  PA6 : Le résident est en logement permanent à l'EHPAD.</p>	N.C N.C N.C



	<p><b>Les professionnels accompagnent la personne dans sa recherche de logement ou d'hébergement adapté à ses besoins et attentes.</b> <b>N.C</b></p> <p>EE : Les professionnels prennent en compte les besoins et attentes exprimés par la personne accompagnée dans sa recherche de logement ou d'hébergement. <b>N.C</b></p> <p>EE : Les professionnels adaptent l'accompagnement de la personne pour sa recherche de logement ou d'hébergement. <b>N.C</b></p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Entretien</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <hr/> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i></p> <p>L'EHPAD n'est pas concerné par la recherche de logement.</p> <p>L'EHPAD n'est pas concerné par la recherche de logement.</p> <p>L'EHPAD n'est pas concerné par la recherche de logement.</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p>	
Critère 1.13.3		
Thématique	Accompagnement à la santé	3,9
Objectif 1.14	La personne bénéficie d'un accompagnement en matière de prévention et d'éducation à la santé.	4
Critère 1.14.1	<p><b>La personne accompagnée participe à la définition de ses besoins en matière de prévention et d'éducation à la santé.</b> <b>4</b></p> <p>EE : La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer ses attentes en matière de prévention en santé. <b>4</b></p> <p>EE : La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer ses attentes en matière d'éducation à la santé. <b>4</b></p>	
Critère 1.14.2	<p><b>Les professionnels évaluent les besoins de la personne accompagnée en matière de prévention et d'éducation à la santé.</b> <b>4</b></p> <p>EE : Les professionnels évaluent les besoins de la personne accompagnée en matière de prévention en santé. <b>4</b></p> <p>EE : Les professionnels évaluent les besoins de la personne accompagnée en matière d'éducation à la santé. <b>4</b></p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Entretien</p> <p>Visite des locaux</p> <p>Observation des pratiques</p> <p>Dossier des résidents informatisé, PAP</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p>	

Critère 1.14.3	<b>Les professionnels orientent vers et/ou mettent en œuvre un programme de prévention et d'éducation à la santé adapté à la personne accompagnée.</b>	<b>4</b>
	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.	4
	<i>Eléments de preuve :</i>	
	Entretien, dossier des résidents, PAP	
	-	
	-	
	-	
	-	
	-	
Critère 1.14.4	<b>Les professionnels facilitent la compréhension des messages de prévention et d'éducation à la santé de la personne accompagnée.</b>	<b>4</b>
	EE : Les professionnels adaptent les messages de prévention et d'éducation à la santé à la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels s'appuient sur des supports de communication adaptés pour faciliter sa compréhension des messages de prévention et d'éducation à la santé.	3
	<i>Eléments de preuve :</i>	
	Entretien, dossier des résidents, PAP	
	-	
	-	
	-	
	-	
	-	
Critère 1.14.5	<b>Les professionnels organisent l'accompagnement et/ou accompagnent la personne lors des dépistages et des soins de prévention.</b>	<b>4</b>
	EE : Les professionnels organisent l'accompagnement de la personne lors des dépistages et des soins de prévention.	4
	EE : Les professionnels accompagnent la personne lors des dépistages et des soins de prévention.	4
	<i>Eléments de preuve :</i>	
	Entretien, dossier des résidents, PAP	
	-	
	-	
	-	
	-	
	-	
Critère 1.14.6	<b>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à l'éducation à la santé.</b>	<b>4</b>
	EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à l'éducation à la santé.	4
	<i>Eléments de preuve :</i>	
	Entretien, dossier des résidents, PAP	
	-	

	- - - -	
Objectif 1.15	La personne est actrice de ses choix sur son accompagnement en santé, la stratégie thérapeutique et les soins qui lui sont proposés.	3,7
Critère 1.15.1	<b>La personne accompagnée est informée des soins qui lui sont proposés, selon des modalités adaptées.</b>	<b>3</b>
	EE : La personne accompagnée est informée des soins qui lui sont proposés.	3
	EE : La personne accompagnée reçoit des explications claires et adaptées, nécessaires à la compréhension de ses soins.	3
Critère 1.15.2	<b>La personne accompagnée bénéficie de temps d'échange et de soutien autour de son état de santé, des soins possibles et de la stratégie thérapeutique proposée.</b>	<b>4</b>
	EE : La personne accompagnée bénéficie de temps d'échange lui permettant de poser toutes les questions autour de son état de santé, des soins possibles et de la stratégie thérapeutique qui lui est proposée.	4
	EE : La personne bénéficie du soutien nécessaire pour devenir actrice de ses choix sur son accompagnement en santé, les soins qui lui sont proposés et sa stratégie thérapeutique.	4
Critère 1.15.3	<b>La personne bénéficie d'un accompagnement adapté, en cas de refus de soins.</b>	<b>4</b>
	EE : La personne bénéficie d'un accompagnement en cas de refus de soins.	4
	EE : La personne confirme que l'accompagnement proposé est adapté à son refus de soins.	4
	<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> PA2 : La personne dit ne jamais avoir refusé de soins ou de traitement. PA6 : Le résident n'est pas informé de la possibilité de refuser les soins, mais il ne souhaite pas les s'y opposer	
Critère 1.15.4	<b>La personne accompagnée est associée à la gestion de son traitement médicamenteux pour favoriser sa compréhension et son adhésion et s'assurer de sa continuité.</b>	<b>4</b>
	EE : La personne accompagnée est associée à la gestion de son traitement médicamenteux.	4
	EE : La personne accompagnée reçoit des explications claires et adaptées, nécessaires à la compréhension de son traitement.	4
	EE : L'adhésion de la personne accompagnée est systématiquement recherchée.	4
Critère 1.15.5	<b>Les professionnels identifient et/ou évaluent régulièrement les besoins en santé de la personne accompagnée.</b>	<b>4</b>
	EE : Les professionnels identifient et/ou évaluent les besoins spécifiques en santé de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels réévaluent les besoins en santé de la personne accompagnée dès que nécessaire et au minimum une fois par an.	3
	<i>Eléments de preuve :</i> Entretien, dossier des résidents, PAP -	

	- - - -	
Critère 1.15.6	<b>Les professionnels repèrent de manière précoce les risques en santé pour la personne accompagnée et alertent les personnes-ressources.</b>	<b>4</b>
	EE : Les professionnels repèrent de manière précoce les risques en santé pour la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels alertent les personnes-ressources en cas de risque en santé pour la personne accompagnée.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Entretien, dossier des résidents, PAP - - - - -	
Critère 1.15.7	<b>Les professionnels tiennent compte du rapport bénéfice/risque pour proposer des modalités d'accompagnement adaptées à la santé de la personne.</b>	<b>4</b>
	EE : Les professionnels proposent à la personne des modalités d'accompagnement à la santé qui lui sont adaptées.	4
	EE : Les professionnels s'assurent que les modalités d'accompagnement proposées tiennent compte du rapport bénéfice/risque réalisé.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Entretien, dossier des résidents, PAP - - - - -	
Critère 1.15.8	<b>Les professionnels s'appuient sur des activités et des approches non médicamenteuses dans l'accompagnement de la personne.</b>	<b>4</b>
	EE : Les professionnels connaissent les activités et approches non médicamenteuses permettant d'améliorer l'accompagnement de la personne.	4
	EE : Les professionnels proposent des activités et approches non médicamenteuses adaptées aux besoins d'accompagnement de la personne.	3
	EE : Les professionnels utilisent les outils et moyens mis à leur disposition.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Entretien, programme animation, PAP - - - - -	
	<b>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux activités et approches non médicamenteuses.</b>	<b>2</b>

Critère 1.15.9	<p>EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux activités et approches non médicamenteuses. <span style="float: right;">2</span></p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i> Entretien - - - - -</p>
Critère 1.15.10	<p><b>Les professionnels mobilisent les expertises et partenariats du territoire, nécessaires à l'accompagnement à la santé de la personne.</b> <span style="float: right;">4</span></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. <span style="float: right;">4</span></p> <p>EE : Les professionnels mobilisent ces experts et partenaires du territoire nécessaires à l'accompagnement de la personne. <span style="float: right;">4</span></p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i> Entretien, dossier des résidents, PAP - - - - -</p>
Objectif 1.16	<p>La personne accompagnée bénéficie d'une prise en charge de ses douleurs. <span style="float: right;">4</span></p>
Critère 1.16.1	<p><b>La personne s'exprime sur la manière dont sont prises en charge ses douleurs tout au long de son accompagnement.</b> <span style="float: right;">4</span></p> <p>EE : La personne exprime ses douleurs tout au long de son accompagnement. <span style="float: right;">4</span></p> <p>EE : La personne accompagnée estime que ses douleurs sont prises en compte. <span style="float: right;">4</span></p> <hr/> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> PA3 : La personne dit ne pas avoir eu de douleur depuis son arrivée (inférieure à 2 mois).</p>
Critère 1.16.2	<p><b>Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement et tracent les douleurs de la personne accompagnée selon des modalités adaptées.</b> <span style="float: right;">4</span></p> <p>EE : Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement les douleurs de la personne accompagnée. <span style="float: right;">4</span></p> <p>EE : Les professionnels connaissent les manifestations habituelles d'expression des douleurs de la personne accompagnée. <span style="float: right;">4</span></p> <p>EE : Les professionnels utilisent des moyens et outils adaptés pour évaluer ces douleurs. <span style="float: right;">4</span></p> <p>EE : Les professionnels assurent la traçabilité de ces repérages et/ou évaluations dans le dossier de la personne accompagnée. <span style="float: right;">4</span></p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i> Entretien - - - -</p>

	–	
Critère 1.16.3	<b>Les professionnels recueillent, auprès de l'entourage, des informations sur les manifestations habituelles des douleurs chez la personne accompagnée.</b>	<b>4</b>
	EE : Les professionnels sollicitent l'entourage pour faciliter le repérage des douleurs de la personne accompagnée.	4
	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.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Entretien, dossier des résidents - - – – –	
Critère 1.16.4	<b>Les professionnels coconstruisent avec la personne accompagnée, la stratégie de prise en charge de la douleur.</b>	<b>4</b>
	EE : Les professionnels coconstruisent la stratégie de prise en charge de la douleur avec la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels réévaluent la stratégie au regard de l'évolution des douleurs exprimées par la personne accompagnée.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Entretien Visite des locaux Observation des pratiques Dossier des résidents informatisé, PAP - - – – –	
Critère 1.16.5	<b>Les professionnels alertent et/ou mobilisent tous les moyens nécessaires pour soulager la douleur de la personne accompagnée.</b>	<b>4</b>
	EE : Les professionnels alertent les personnes-ressources lorsque la personne accompagnée fait part d'une douleur.	4
	EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour soulager la douleur de la personne accompagnée.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Entretien Visite des locaux Observation des pratiques Dossier des résidents informatisé, PAP - - – – –	

Thématique	Continuité et fluidité des parcours	3,75
Objectif 1.17	La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant la continuité et la fluidité de son parcours.	3,75
Critère 1.17.1	<b>La personne est accompagnée pour prévenir les situations de transition ou de rupture dans son parcours.</b>	<b>3</b>
	EE : La personne est accompagnée pour prévenir les situations de transition ou de rupture dans son parcours.	3
Critère 1.17.2	<b>Les professionnels accompagnent la personne et mobilisent les partenariats nécessaires en cas de situation de rupture concernant son parcours.</b>	<b>4</b>
	EE : Les professionnels savent identifier les situations de rupture concernant le parcours de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels accompagnent la personne en cas de situation de rupture dans son parcours.	4
	EE : Les professionnels connaissent et mobilisent les partenaires pour apporter une aide à la personne accompagnée en cas de situation de rupture dans son parcours.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Entretien Visite des locaux Observation des pratiques Dossier des résidents informatisé, PAP - - - - -	
Critère 1.17.3	<b>Les professionnels apportent leur(s) expertise(s) en soutien d'autres intervenants dans l'accompagnement de la personne.</b>	<b>4</b>
	EE : Les professionnels connaissent les intervenants impliqués dans l'accompagnement de la personne.	4
	EE : Les professionnels apportent leur(s) expertise(s) en soutien aux autres intervenants pour assurer la continuité et la fluidité du parcours de la personne accompagnée.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Entretien Visite des locaux Observation des pratiques Dossier des résidents informatisé, PAP - - - - -	
		<b>Les professionnels participent aux réunions de coordinations (médico-psycho-sociales) nécessaires à l'accompagnement de la personne.</b>
	EE : Les professionnels ont identifié les différents réseaux de coordination globale (médico-psycho-sociales), adaptés à l'accompagnement de la personne.	4

Critère 1.17.4	<p>EE : Les professionnels participent aux réunions de coordination interdisciplinaires nécessaires à la continuité et à la fluidité de l'accompagnement de la personne. <span style="float: right;">4</span></p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Entretien          Visite des locaux          Observation des pratiques          Dossier des résidents informatisé, PAP          -          -          -          -          -</p>
Chapitre 2	Les professionnels <span style="float: right;">3,88</span>
Thématique	Bientraitance et éthique <span style="float: right;">3,75</span>
Objectif 2.1	Les professionnels contribuent aux questionnements éthiques. <span style="float: right;">3,75</span>
Critère 2.1.1	<p><b>Les professionnels identifient en équipe les questionnements éthiques propres à la personne accompagnée.</b> <span style="float: right;">★</span></p> <p>EE : Les professionnels identifient les questionnements éthiques à partir de situations vécues dans l'accompagnement de la personne. <span style="float: right;">★</span></p> <p>EE : Les professionnels partagent en équipe les questionnements éthiques identifiés. <span style="float: right;">★</span></p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>- Entretien.          - Compte rendu café éthique (31/03/2022 ; 14/03/2023 ; 6/07/2023 ; 28/11/23).          - Charte de fonctionnement du café éthique (2023)</p>
Critère 2.1.2	<p><b>Les professionnels associent la personne et son entourage, aux questionnements éthiques, liés à son accompagnement.</b> <span style="float: right;">3</span></p> <p>EE : Les professionnels associent la personne et son entourage aux réflexions éthiques liées à son accompagnement. <span style="float: right;">2</span></p> <p>EE : Les professionnels profitent de ces moments de partage pour réinterroger leurs pratiques. <span style="float: right;">4</span></p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>- Entretien.          - Compte rendu café éthique (31/03/2022 ; 14/03/2023 ; 6/07/2023 ; 28/11/23).          - Charte de fonctionnement du café éthique (2023)          - Projet d'établissement.</p>
Critère 2.1.3	<p><b>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au questionnement éthique.</b> <span style="float: right;">4</span></p> <p>EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au questionnement éthique. <span style="float: right;">4</span></p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>- Entretien.          - Forum Éthique et comité éthique Hospitalité Saint-Thomas de Villeneuve.</p>



Critère 2.1.4	<b>L'ESSMS organise le questionnement éthique en associant l'ensemble des acteurs (personne accompagnée, professionnels, partenaires) et participe à des instances de réflexion éthique sur le territoire.</b>	<b>4</b>
	EE : L'ESSMS organise le questionnement éthique en associant l'ensemble des acteurs (personne accompagnée, professionnels, partenaires).	3
	EE : L'ESSMS participe à des instances de réflexion éthiques sur son territoire.	4
	<i>Eléments de preuve :</i>	
	- Entretien. - Compte rendu café éthique (31/03/2022 ; 14/03/2023 ; 6/07/2023 ; 28/11/23). - Charte de fonctionnement du café éthique (2023). - Projet stratégique HSTV 2021-2025. - Projet d'établissement EHPAD Baguer Morvan HSTV 2022-2026.	
Thématique	Droits de la personne accompagnée	3,57
Objectif 2.2	Les professionnels favorisent l'exercice des droits fondamentaux et des libertés individuelles de la personne accompagnée.	3,57
Critère 2.2.1 (Impératif)	<b>Les professionnels soutiennent la liberté d'aller et venir de la personne accompagnée.</b>	<b>4</b>
	EE : Les professionnels favorisent la liberté d'aller et venir de la personne accompagnée (dedans/dehors) dans les limites du cadre d'intervention.	4
	EE : Les restrictions à la liberté d'aller et venir sont encadrées.	4
	<i>Eléments de preuve :</i>	
	- Contrat de séjour hébergement permanent en EHPAD (Janvier 2023) - Règlement de fonctionnement EHPAD HSTV Baguer-Morvan (novembre 2022) - Affichage de la Charte des droits et libertés de la personne accueillie dans les différentes unités. - Charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante (remise dans le livret d'accueil)	
Critère 2.2.2 (Impératif)	<b>Les professionnels respectent la dignité et l'intégrité de la personne accompagnée.</b>	<b>4</b>
	EE : Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la dignité et de l'intégrité.	4
	EE : Les professionnels partagent entre eux ces pratiques.	4
	EE : Les professionnels mettent en œuvre ces bonnes pratiques.	4
	<i>Eléments de preuve :</i>	
	- Entretien. - Affichage de la Charte des droits et libertés de la personne accueillie dans les différentes unités. - Visite des locaux.	
Critère 2.2.3 (Impératif)	<b>Les professionnels respectent la vie privée et l'intimité de la personne accompagnée.</b>	<b>4</b>
	EE : Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la vie privée et de l'intimité de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels partagent entre eux ces pratiques.	4
	EE : Les professionnels mettent en œuvre ces pratiques.	4
	<i>Eléments de preuve :</i>	
	- Entretien. - Affichage de la Charte des droits et libertés de la personne accueillie dans les différentes unités.	

	- Visite des locaux.	
Critère 2.2.4 (Impératif)	<b>Les professionnels respectent la liberté d'opinion, les croyances et la vie spirituelle de la personne accompagnée.</b>	<b>4</b>
	EE : Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la liberté d'opinion, des croyances et de la vie spirituelle de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels partagent entre eux ces pratiques.	4
	EE : Les professionnels mettent en œuvre ces pratiques.	4
	<i>Éléments de preuve :</i> - Entretien. - Affichage de la Charte des droits et libertés de la personne accueillie dans les différentes unités. - Visite des locaux.	
Critère 2.2.5 (Impératif)	<b>Les professionnels respectent le droit à l'image de la personne accompagnée.</b>	<b>2</b>
	EE : Les professionnels recueillent le choix de la personne accompagnée sur son droit à l'image.	2
	EE : Les professionnels respectent le choix exprimé par la personne accompagnée sur son droit à l'image.	2
	<i>Éléments de preuve :</i> - Entretien. - Dossier de soins numérique.	
Critère 2.2.6 (Impératif)	<b>L'ESSMS favorise l'exercice des droits et libertés de la personne accompagnée.</b>	<b>4</b>
	EE : L'ESSMS définit, avec les professionnels, les pratiques et les modalités de déploiement favorisant l'exercice des droits de la personne accompagnée.	★
	EE : L'ESSMS met à disposition des outils (ou autres leviers mobilisables) permettant la mise en œuvre de ces pratiques.	4
	<i>Éléments de preuve :</i> - Entretien. - Visite des locaux. - Projet d'établissement EHPAD Baguer Morvan 2022-2026. - Règlement de fonctionnement signé des résidents ou des familles présentes dans le dossier administratif du résident. - Livret d'accueil intégrant la charte des droits et liberté des personnes accueillies et la charte des droits et libertés des personnes âgées dépendantes.	
Critère 2.2.7 (Impératif)	<b>L'ESSMS garantit la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée.</b>	<b>3</b>
	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.	3
	EE : L'ESSMS met à disposition des moyens et des outils permettant la mise en œuvre de ces pratiques.	3
	EE : L'ESSMS forme / sensibilise les professionnels au respect des règles de confidentialité et de protection des informations et données relatives à la personne accompagnée.	4
	<i>Éléments de preuve :</i> - Entretien. - Règles sur la protection des données - Charte informatique diffusée aux professionnels.	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Règlement de fonctionnement.</li> <li>- Visite des locaux.</li> <li>- Règlement intérieur applicable aux salariés.</li> <li>- Sensibilisation des professionnels avec le module "Quik audit" sur la protection des données.</li> </ul>	
Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée	4
Objectif 2.3	Les professionnels favorisent la participation sociale de la personne accompagnée.	4
Critère 2.3.1	<p><b>Les professionnels favorisent la préservation et le développement des relations sociales et affectives de la personne accompagnée.</b></p> <p>EE : Les professionnels favorisent la préservation des relations sociales et affectives de la personne accompagnée.</p> <p>EE : Les professionnels favorisent le développement des relations sociales et affectives de la personne accompagnée.</p>	4 ★ 4
	<i>Eléments de preuve :</i>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entretien.</li> <li>- Visite des locaux.</li> <li>- Convention avec les bénévoles.</li> <li>- Charte des bénévoles.</li> </ul>	
Critère 2.3.2	<p><b>Les professionnels soutiennent et/ou orientent la personne accompagnée pour accéder aux services et dispositifs de droit commun.</b></p> <p>EE : Les professionnels identifient les besoins d'aide ou d'accompagnement de la personne, pour accéder aux services et dispositifs de droit commun.</p> <p>EE : Les professionnels soutiennent et/ou orientent la personne accompagnée dans leurs démarches.</p>	4 4 4
	<i>Eléments de preuve :</i>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entretien.</li> </ul>	
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	4
Objectif 2.4	Les professionnels adaptent avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques auxquels elle est confrontée.	4
Critère 2.4.1	<p><b>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de fugue ou de disparition auxquels la personne est confrontée.</b></p> <p>EE : Les professionnels évaluent le risque de fugue ou de disparition pour la personne accompagnée.</p> <p>EE : Les professionnels coconstruisent en équipe et avec la personne, son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés.</p> <p>EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques.</p>	4 4 4 4
	<i>Eléments de preuve :</i>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entretien.</li> <li>- Logiciel d'accompagnement Osiris.</li> <li>- Procédure "Absence ou fugue d'un résident" (1?? novembre 2023).</li> </ul>	
	<p><b>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés aux addictions et conduites à risques auxquels la personne est confrontée.</b></p>	4

Critère 2.4.2	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.	3
<i>Eléments de preuve :</i>		
- Entretien.		
- Logiciel d'accompagnement Osiris.		
Critère 2.4.3	<b>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés aux chutes auxquels la personne est confrontée.</b>	<b>4</b>
	EE : Les professionnels évaluent les risques de chutes de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels coconstruisent, en équipe et avec la personne, son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés.	4
	EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques.	4
<i>Eléments de preuve :</i>		
- Entretien		
- Procédure "Prévention et prise en charge des chutes en EHPAD" (2 décembre 2023).		
Critère 2.4.4	<b>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de dénutrition, malnutrition et/ou des troubles de la déglutition auxquels la personne est confrontée.</b>	<b>4</b>
	EE : Les professionnels évaluent les risques de dénutrition, de malnutrition et/ou de troubles de la déglutition 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>		
- Entretien.		
- Protocole « Prévention et prise en charge de la dénutrition en EHPAD" (EHPAD Baguer-Morvan, 2 décembre 2023)		
Critère 2.4.5	<b>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés à la sexualité auxquels la personne est confrontée.</b>	<b>4</b>
	EE : Les professionnels évaluent les risques liés à la sexualité pour la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels coconstruisent en équipe et avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés.	N.C
	EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques.	N.C
<i>Eléments de preuve :</i>		
- Entretien.		
<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i>		
Axes forts :		
- L'absence de risque est constatée par les professionnels auprès des résidents actuellement		

	présents.	
Critère 2.4.6	<b>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de harcèlement ou d'abus de faiblesse auxquels la personne est confrontée.</b>	4
	EE : Les professionnels évaluent les risques de harcèlement ou d'abus de faiblesse pour la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels coconstruisent en équipe et avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés.	N.C
	EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques.	N.C
	<i>Éléments de preuve :</i> - Entretien.	
	<i>Éléments justificatifs si cotation « NC » :</i> - L'absence de risque est constatée par les professionnels auprès des résidents actuellement présents.	
Critère 2.4.7	<b>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de radicalisation et/ou de prosélytisme auxquels la personne est confrontée.</b>	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.	N.C
	EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques.	N.C
	<i>Éléments de preuve :</i> - Entretien.	
	<i>Éléments justificatifs si cotation « NC » :</i> - L'absence de risque est constatée par les professionnels auprès des résidents actuellement présents.	
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	<b>Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le développement de ses compétences, la stimulation, le maintien et la valorisation de ses acquis/acquisitions (capacités, compétences).</b>	4
	EE : Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le développement de ses compétences.	4
	EE : Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne par la stimulation, le maintien et la valorisation de ses acquis/acquisitions (capacités, compétences).	★
	<i>Éléments de preuve :</i> Entretien, Projet personnalisé d'un résident	
Thématique	Accompagnement à la santé	3,84
Objectif 2.6	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement en santé mentale de la personne.	3,67

Critère 2.6.1	<p><b>Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement et tracent les besoins d'accompagnement en santé mentale de la personne, selon des modalités adaptées.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <p>EE : Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement les besoins d'accompagnement en santé mentale de la personne. <span style="float: right;">4</span></p> <p>EE : Les professionnels utilisent des moyens et outils adaptés pour évaluer ces besoins d'accompagnement. <span style="float: right;">4</span></p> <p>EE : Les professionnels assurent la traçabilité de ces repérages et/ou évaluations dans le dossier de la personne accompagnée. <span style="float: right;">4</span></p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i> Entretien, PAP</p>
Critère 2.6.2	<p><b>Les professionnels coconstruisent le projet d'accompagnement en santé mentale avec la personne et le réévaluent régulièrement.</b> <span style="float: right;"><b>3</b></span></p> <p>EE : Les professionnels coconstruisent le projet d'accompagnement en santé mentale avec la personne. <span style="float: right;">3</span></p> <p>EE : Les professionnels réévaluent le projet d'accompagnement en santé mentale au regard de l'évolution des besoins de la personne. <span style="float: right;">3</span></p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i> Entretiens, plan de soins, PAP</p>
Critère 2.6.3	<p><b>Les professionnels alertent et/ou mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement en santé mentale de la personne.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <p>EE : Les professionnels alertent les personnes-ressources lorsqu'ils repèrent un besoin d'accompagnement en santé mentale. <span style="float: right;">3</span></p> <p>EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement. <span style="float: right;">4</span></p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i> Entretien Proposition de convention non signée (Fiche thématique relative à la coopération psychiatrie de la personne âgée - fiche n°2) — associée à un courrier du 18/4/2023</p>
Objectif 2.7	<p>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement de fin de vie et du deuil de la personne. <span style="float: right;">4</span></p>
Critère 2.7.1	<p><b>Les professionnels recueillent et tracent les volontés de la personne sur son accompagnement de fin de vie et ses directives anticipées, selon des modalités adaptées.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <p>EE : Les professionnels recueillent les volontés de la personne sur son accompagnement de fin de vie et ses directives anticipées. <span style="float: right;">4</span></p> <p>EE : Les professionnels utilisent des moyens et outils adaptés pour recueillir ses volontés. <span style="float: right;">4</span></p> <p>EE : Les professionnels assurent la traçabilité des volontés dans le dossier de la personne accompagnée. <span style="float: right;">4</span></p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i> Entretien, dossier des résidents dans le logiciel métier</p>
	<p><b>Les professionnels échangent en équipe pour adapter l'accompagnement à la fin de vie de la personne, dans le respect des volontés exprimées.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p>

Critère 2.7.2	EE : Les professionnels échangent en équipe pour adapter l'accompagnement à la fin de vie de la personne.	4
	EE : Les professionnels s'assurent du respect des volontés exprimées par la personne accompagnée.	4
<i>Eléments de preuve :</i> Entretien, dossier des résidents dans le logiciel métier		
Critère 2.7.3	<b>Les professionnels échangent en équipe pour adapter l'accompagnement au deuil vécu par la personne.</b>	<b>4</b>
	EE : Les professionnels repèrent les situations de deuil vécu par la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels échangent en équipe pour adapter l'accompagnement au deuil vécu par la personne.	4
<i>Eléments de preuve :</i> Entretien, dossier des résidents dans le logiciel métier		
Critère 2.7.4	<b>Les professionnels mettent en œuvre l'accompagnement de la fin de vie et/ou du deuil de la personne.</b>	<b>4</b>
	EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre l'accompagnement de la fin de vie et/ou du deuil de la personne.	4
<i>Eléments de preuve :</i> Entretien, dossier des résidents dans le logiciel métier		
Thématique	Continuité et fluidité des parcours	4
Objectif 2.8	Les professionnels favorisent la continuité de l'accompagnement dans l'ESSMS.	4
Critère 2.8.1	<b>Les professionnels anticipent les situations de crise ou de rupture dans l'accompagnement ou le parcours de la personne et l'alertent des risques engendrés, le cas échéant.</b>	<b>4</b>
	EE : Les professionnels savent repérer les situations de crise ou de rupture dans l'accompagnement ou le parcours de la personne.	3
	EE : Les professionnels alertent la personne accompagnée et son entourage des risques engendrés.	4
<i>Eléments de preuve :</i> Entretien, observations des pratiques, procédures		
Critère 2.8.2	<b>Les professionnels accompagnent les interruptions et les ruptures d'accompagnement de la personne.</b>	<b>4</b>
	EE : Les professionnels connaissent la conduite à tenir face aux interruptions et aux ruptures d'accompagnement de la personne.	4
	EE : Les professionnels adaptent le suivi lors des interruptions d'accompagnement.	4
	EE : Les professionnels proposent des alternatives en cas de rupture d'accompagnement.	4
<i>Eléments de preuve :</i> Entretien (évoquant des chutes, DLU, disparition inquiétante), procédures sur la base qualité numérique		

Critère 2.8.3	<p><b>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au repérage, à la prévention et à la gestion des risques de rupture de parcours de la personne accompagnée.</b></p> <p>EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au repérage, à la prévention, et à la gestion des risques de rupture de parcours de la personne accompagnée.</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i> Entretien (évocation des chutes)</p>	4 4
Objectif 2.9	Les professionnels facilitent la fluidité du parcours de la personne accompagnée, en coordination avec les partenaires.	4
Critère 2.9.1	<p><b>Les professionnels se coordonnent avec les partenaires du territoire impliqués dans le parcours de la personne accompagnée et partagent les informations nécessaires.</b></p> <p>EE : Les professionnels connaissent les partenaires du territoire impliqués dans le parcours de la personne accompagnée.</p> <p>EE : Les professionnels se coordonnent avec eux.</p> <p>EE : Les professionnels partagent avec eux les informations nécessaires à l'accompagnement de la personne.</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i> Entretien,</p>	4 4 4 4
Critère 2.9.2	<p><b>Les professionnels informent la personne accompagnée, et son entourage, des alternatives pour la continuité de son parcours.</b></p> <p>EE : Les professionnels connaissent les alternatives pour assurer la continuité du parcours de la personne accompagnée.</p> <p>EE : Les professionnels informent la personne accompagnée et son entourage des alternatives possibles.</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i> Entretien,</p>	4 4 4
Critère 2.9.3	<p><b>Les professionnels transmettent toute information nécessaire à la continuité de l'accompagnement de la personne aux professionnels qui prennent le relais et à l'entourage.</b></p> <p>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.</p> <p>EE : Les professionnels utilisent des moyens et outils de transmission de l'information adaptés à la situation.</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i> Entretien, observation des pratiques et des dossiers des résidents via le logiciel métier</p>	4 3 4
Objectif 2.10	Les professionnels partagent entre eux les informations nécessaires à la continuité de l'accompagnement de la personne.	4



Critère 2.10.1	<p><b>Les professionnels partagent entre eux les informations nécessaires à l'accompagnement de la personne.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <p>EE : Les professionnels ont accès aux informations nécessaires à l'accompagnement de la personne. <span style="float: right;">4</span></p> <p>EE : Les professionnels partagent entre eux ces informations dans des temps dédiés. <span style="float: right;">4</span></p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i> Entretien, observation des pratiques et des dossiers des résidents via le logiciel métier</p>
Critère 2.10.2	<p><b>Les professionnels respectent les règles de sécurisation des données, des dossiers et des accès.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <p>EE : Les professionnels connaissent les règles de sécurisation des données, des dossiers et des accès. <span style="float: right;">3</span></p> <p>EE : Les professionnels appliquent ces règles. <span style="float: right;">4</span></p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i> Entretien, observation des pratiques</p>
Chapitre 3	L'ESSMS <span style="float: right;">3,91</span>
Thématique	Bientraitance et éthique <span style="float: right;">3,5</span>
Objectif 3.1	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie en matière de bientraitance. <span style="float: right;">3,5</span>
Critère 3.1.1	<p><b>L'ESSMS définit sa stratégie en matière de bientraitance et en partage une définition commune avec l'ensemble des acteurs.</b> <span style="float: right;"><b>2</b></span></p> <p>EE : L'ESSMS définit sa stratégie en matière de bientraitance. <span style="float: right;">2</span></p> <p>EE : L'ESSMS partage une définition commune de la bientraitance avec l'ensemble des acteurs (personnes accompagnées, professionnels, partenaires). <span style="float: right;">2</span></p> <p>EE : L'ESSMS requestionne régulièrement sa stratégie en matière de bientraitance. <span style="float: right;">2</span></p> <p>EE : Entretien avec les membres du Conseil de la vie sociale. <span style="float: right;">2</span></p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entretien.</li> <li>- Projet stratégique Hospitalité Saint-Thomas de Villeneuve 2021-2025.</li> <li>- Projet d'établissement EHPAD Baguer-Morvan 2022-2026.</li> <li>- Entretien avec les membres du Conseil de la Vie Sociale</li> <li>- Comptes Rendus du Conseil de la Vie Sociale (6/10/21 ; 21/04/21 ; 20/01/22 ; 28/04/22 ; 10/11/22 ; 21/03/23 ; 7/06/23 ; 19/10/23)</li> </ul>
Critère 3.1.2	<p><b>L'ESSMS définit l'organisation et les modalités de déploiement de sa démarche de bientraitance et met à disposition les outils adaptés.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <p>EE : L'ESSMS définit l'organisation et les modalités de déploiement de sa démarche de bientraitance. <span style="float: right;">4</span></p> <p>EE : L'ESSMS associe l'ensemble des acteurs au déploiement de cette démarche. <span style="float: right;">4</span></p> <p>EE : L'ESSMS met à disposition des moyens et des outils permettant son déploiement. <span style="float: right;">4</span></p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Commission Des Usagers</li> <li>- Livret d'accueil des salariés.</li> <li>- Procédure "lutte contre la maltraitance et promotion de la bientraitance" (Baguer-Morvan, création 3/06/2011 révision 15/05/19)</li> </ul>

Critère 3.1.3	<b>L'ESSMS organise des actions de sensibilisation à la bientraitance pour tout nouvel intervenant (partenaire, bénévole,...)</b>	<b>4</b>
	EE : L'ESSMS organise des actions de sensibilisation à la bientraitance pour tout nouvel intervenant (partenaire, bénévole,...).	4
	<i>Éléments de preuve :</i>	
	- Entretien.	
	- Convention bénévole de l'association Visiteur des Malades en Établissements Hospitaliers (VMEH) signée le 11 octobre 2023	
	- Charte des bénévoles HSTV remise aux bénévoles.	
Critère 3.1.4	<b>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la bientraitance.</b>	<b>4</b>
	EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la bientraitance.	4
	<i>Éléments de preuve :</i>	
	- Formation Carpé Diem	
	- La bientraitance est abordée lors des formations diplômantes des professionnels.	
	- Casques de réalité virtuelle.	
Thématique	Droits de la personne accompagnée	4
Objectif 3.2	L'ESSMS veille à ce que la personne accompagnée dispose d'un cadre de vie adapté et respectueux de ses droits fondamentaux.	4
Critère 3.2.2	<b>L'ESSMS garantit un cadre de vie respectueux des droits fondamentaux des personnes accompagnées.</b>	<b>4</b>
	EE : L'ESSMS organise ses espaces de vie pour apporter un cadre de vie respectueux de l'intimité, de l'intégrité et de la dignité aux personnes accompagnées.	4
	EE : L'ESSMS s'assure de la bonne utilisation de ces espaces.	4
	EE : Entretien avec les membres du Conseil de la vie sociale.	4
	<i>Éléments de preuve :</i>	
	- Entretien.	
	- Visite des locaux.	
	- Affichage des droits et libertés des personnes accueillies dans les différents services.	
	- Entretien avec les membres du Conseil de la Vie Sociale	
	- Comptes Rendus du Conseil de la Vie Sociale (6/10/21 ; 21/04/21 ; 20/01/22 ; 28/04/22 ; 10/11/22 ; 21/03/23 ; 7/06/23 ; 19/10/23)	
Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée	4
Objectif 3.3	L'ESSMS facilite la participation sociale de la personne accompagnée.	4
Critère 3.3.1	<b>L'ESSMS met à disposition des personnes accompagnées des espaces de rencontre et de socialisation, ainsi que des espaces d'apaisement et de bien-être.</b>	<b>4</b>
	EE : L'ESSMS met à disposition des personnes accompagnées des espaces de rencontre et de socialisation.	4
	EE : L'ESSMS met à disposition des personnes accompagnées des espaces dédiés à l'apaisement et au bien-être.	4
	EE : L'ESSMS en facilite l'accès et incite à leurs utilisations.	4

	<p><i>Éléments de preuve :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entretien.</li> <li>- Visite des locaux.</li> <li>- Armoire à pharmacie.</li> </ul>	
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	<b>L'ESSMS met en œuvre une approche inclusive des accompagnements proposés.</b>	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
	<p><i>Éléments de preuve :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Projet d'établissement.</li> <li>- Livret d'accueil.</li> </ul>	
Critère 3.4.2	<b>L'ESSMS s'inscrit dans des partenariats pour enrichir son offre d'accompagnement au bénéfice des personnes.</b>	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
	<p><i>Éléments de preuve :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Liste des partenaires de l'EHPAD</li> <li>- Convention avec les bénévoles VMEH signée le 11 octobre 2023.</li> <li>- Convention avec le Groupement Hospitalier Territoire Rance Emeraude (Signée le 12 février 2019).</li> <li>- Convention de coopération avec le secteur Hospitalisation À Domicile (HAD) signé le 3 juin 2014.</li> <li>- Convention avec le laboratoire de biologie médicale (signée le 2 novembre 2023).</li> <li>- Prêt de minibus par la mairie de Baguer-Morvan.</li> </ul>	
Critère 3.4.3	<b>L'ESSMS s'inscrit dans des projets communs avec les partenaires du territoire pour renforcer l'offre d'accompagnement.</b>	4
	EE : L'ESSMS développe ou s'intègre à des projets communs avec d'autres partenaires du territoire pour renforcer son offre d'accompagnement.	4
	<p><i>Éléments de preuve :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entretien.</li> </ul>	

Critère 3.4.4	<p><b>L'ESSMS est force de proposition et d'innovation pour améliorer la qualité des accompagnements et les modalités d'intervention.</b> <span style="float: right;">4</span></p> <p>EE : L'ESSMS s'engage dans des actions d'innovation pour améliorer la qualité des accompagnements et les modalités d'intervention. <span style="float: right;">4</span></p> <p>EE : L'ESSMS valorise ses actions d'innovation auprès des autorités. <span style="float: right;">4</span></p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entretien.</li> <li>- Expérimentation de Dispositif Renforcés de Soutien à Domicile (expérimentation jusqu'au 31 décembre 2023, dans le cadre du centre de ressources territorial).</li> <li>- Expérimentation de code d'accès unique pour les professionnels.</li> <li>- Expérimentation de l'application Globule pour échanger des informations médicales entre soignants</li> </ul>
Critère 3.4.5	<p><b>L'ESSMS développe des actions d'ouverture à et sur son environnement pour favoriser les interactions et partenariats.</b> <span style="float: right;">★</span></p> <p>EE : L'ESSMS mène des actions d'information sur ses activités auprès de son environnement et s'inscrit comme lieu-ressource au sein du territoire. <span style="float: right;">★</span></p> <p>EE : L'ESSMS participe à des événements sur son territoire. <span style="float: right;">★</span></p> <p>EE : L'ESSMS organise des événements ouverts à son environnement pour favoriser les interactions et partenariats. <span style="float: right;">★</span></p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Projet stratégique HSTV 2021-2025</li> <li>- Projet d'Établissement EHPAD Baguer-Morvan 2022-2026</li> <li>- Développement de la communication institutionnelle (site internet)</li> </ul>
Thématique	Accompagnement à l'autonomie <span style="float: right;">4</span>
Objectif 3.5	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement de la personne accompagnée. <span style="float: right;">4</span>
Critère 3.5.1	<p><b>L'ESSMS définit sa stratégie de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées et s'assure de sa mise en œuvre.</b> <span style="float: right;">4</span></p> <p>EE : L'ESSMS définit sa stratégie de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées.? <span style="float: right;">4</span></p> <p>EE : L'ESSMS communique sur les modalités de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées. <span style="float: right;">4</span></p> <p>EE : L'ESSMS actualise sa stratégie autant que nécessaire. <span style="float: right;">4</span></p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Entretien</li> <li>Projet d'établissement</li> </ul>
Critère 3.5.2	<p><b>Les professionnels mettent en œuvre les actions de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées.</b> <span style="float: right;">4</span></p> <p>EE : Les professionnels savent identifier les situations de risque de perte d'autonomie et d'isolement des personnes accompagnées. <span style="float: right;">4</span></p> <p>EE : Les professionnels mobilisent les moyens nécessaires mis à leur disposition. <span style="float: right;">4</span></p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p>

	Entretien Observation des pratiques et de l'utilisation du logiciel métier, et des PAP	
Critère 3.5.3	<p><b>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la préservation de l'autonomie et à la prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées.</b></p> <p>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.</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i> Entretien, plan de formation</p>	<p>4</p> <p>4</p>
Thématique	Accompagnement à la santé	4
Objectif 3.6	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de gestion du risque médicamenteux.?	4
Critère 3.6.1	<p><b>L'ESSMS définit sa stratégie de gestion du risque médicamenteux et s'assure de sa mise en œuvre.</b></p> <p>EE : L'ESSMS définit sa stratégie de gestion du risque médicamenteux.?</p> <p>EE : L'ESSMS communique sur les règles de sécurisation du circuit du médicament.</p> <p>EE : L'ESSMS évalue régulièrement son circuit du médicament.</p> <p>EE : L'ESSMS actualise sa stratégie autant que nécessaire.</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i> Entretien, politique de gestion du médicament, procédure, liste préférentielle, procédure "médicament"</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>★</p> <p>4</p>
Critère 3.6.2 (Impératif)	<p><b>Les professionnels respectent la sécurisation du circuit du médicament.</b></p> <p>EE : Les professionnels connaissent les règles de sécurisation du circuit du médicament.</p> <p>EE : Les professionnels respectent ces règles.</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i> Entretien, observation des pratiques, visite de l'infirmierie, procédure NB : Du fait des restrictions liées au contexte COVID dans l'établissement lors de la visite, il n'a pu être observé de distribution des médicaments dans la salle à manger : seules des distributions par logement ont été observées.</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>3</p>
Critère 3.6.3	<p><b>Les professionnels accompagnent les personnes dans la continuité de leur prise en charge médicamenteuse.</b></p> <p>EE : Les professionnels connaissent les situations pouvant induire une rupture de la prise en charge médicamenteuse pour les personnes accompagnées.</p> <p>EE : Les professionnels mettent en place l'organisation et les actions de prévention contre ces risques.</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i> Entretien, observation des pratiques</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>
Critère 3.6.4	<p><b>Les professionnels alertent en cas de risque lié à la prise en charge médicamenteuse, dont la iatrogénie.</b></p> <p>EE : Les professionnels surveillent les signes de nonobservance et de iatrogénie médicamenteuse chez les personnes accompagnées.</p> <p>EE : Les professionnels alertent les personnes-ressources en cas de risque identifié.</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>

	<i>Eléments de preuve :</i> Entretien, observation des pratiques, dossier de résidents (logiciel métier)	
Critère 3.6.5	<b>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à la gestion du risque médicamenteux.</b>	4
	EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à la gestion du risque médicamenteux.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Entretien, observation des pratiques, procédure "médicament"	
Objectif 3.7	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux.?	4
Critère 3.7.1	<b>L'ESSMS définit sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux et s'assure de sa mise en œuvre.</b>	4
	EE : L'ESSMS définit sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux.?	4
	EE : L'ESSMS communique sur les règles d'hygiène et de prévention du risque infectieux.	4
	EE : L'ESSMS évalue régulièrement le respect des règles d'hygiène et de prévention du risque infectieux.	4
	EE : L'ESSMS actualise sa stratégie autant que nécessaire.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Entretien, observation des pratiques et visite des locaux dans un contexte de cluster COVID	
Critère 3.7.2	<b>Les professionnels mettent en œuvre les actions de prévention et de gestion du risque infectieux.</b>	4
	EE : Les professionnels savent identifier les situations nécessitant une gestion spécifique du risque infectieux.	4
	EE : Les professionnels mobilisent les moyens nécessaires mis à leur disposition.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Entretien, observation des pratiques	
Critère 3.7.3	<b>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à la maîtrise du risque infectieux.</b>	4
	EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à la maîtrise du risque infectieux.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Entretien, observation des pratiques	
Thématique	Politique ressources humaines	3,92
Objectif 3.8	L'ESSMS définit et déploie une politique ressources humaines au service de sa stratégie et de la qualité de l'accompagnement.	3,83

Critère 3.8.1	<b>L'ESSMS définit et déploie sa politique ressources humaines et met en œuvre une démarche de prévention des risques professionnels.</b>	<b>4</b>
	EE : L'ESSMS définit sa politique ressources humaines et met en place l'organisation nécessaire pour son déploiement.	4
	EE : L'ESSMS intègre la démarche de prévention des risques professionnels dans sa politique ressources humaines et la met en œuvre.	4
	EE : L'ESSMS assure l'information sur la protection du lanceur d'alerte.	3
<i>Eléments de preuve :</i>		
Entretien		
Politique RH groupe détaillée dans le projet établissement (autour de l'autonomie)		
Charte du management		
DUERP (Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels)		
Charte groupe (Décembre 2022)		
Critère 3.8.2	<b>L'ESSMS met en œuvre un processus d'accueil et d'intégration des nouveaux professionnels et intervenants.</b>	<b>4</b>
	EE : L'ESSMS dispose d'un processus d'accueil et d'intégration des nouveaux professionnels et intervenants.	4
	EE : L'ESSMS s'assure de sa mise en œuvre.	4
	<i>Eléments de preuve :</i>	
Processus d'intégration des nouveaux salariés avec fiches pratiques, charte informatique "réduite", règlement intérieur...,		
Procédure de recrutement et d'intégration de référents pour les services		
Checklist avec livret d'accueil (avec QSE)		
Critère 3.8.3	<b>L'ESSMS adapte sa gestion des emplois et des parcours professionnels aux évolutions du secteur et de sa stratégie.</b>	<b>4</b>
	EE : L'ESSMS suit les évolutions de son secteur.	4
	EE : L'ESSMS met en œuvre une Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels (GEPP).	4
	EE : L'ESSMS adapte cette GEPP aux évolutions du secteur et de sa stratégie.	4
<i>Eléments de preuve :</i>		
Entretien		
Critère 3.8.4	<b>L'ESSMS met au service des accompagnements une équipe de professionnels formés et qualifiés.</b>	<b>4</b>
	EE : L'ESSMS s'assure de la qualification des professionnels qu'il recrute.	4
	EE : L'ESSMS identifie les besoins en formation continue des professionnels au regard de sa stratégie et de l'évolution du secteur.	4
	EE : L'ESSMS met en œuvre son plan de formation.	4
<i>Eléments de preuve :</i>		
Entretien, plan de formation 2023		
	<b>L'ESSMS définit des modalités de travail adaptées pour garantir la sécurité, la continuité et la qualité de l'accompagnement des personnes.</b>	<b>4</b>
	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

Critère 3.8.5	<i>Eléments de preuve :</i> Entretien Visite des locaux DUERP (Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels) Procédures de travail dans la base qualité numérique	
Critère 3.8.6	<b>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux RBPP, procédures et références spécifiques à leur cadre d'intervention.</b> EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux RBPP, procédures et références spécifiques à leur cadre d'intervention.	<b>3</b> 3
	<i>Eléments de preuve :</i> Entretien	
Objectif 3.9	L'ESSMS met en œuvre une politique de qualité de vie au travail.	4
Critère 3.9.1	<b>L'ESSMS promeut une politique favorisant la qualité de vie au travail.</b> 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.	<b>4</b> 4 4 4
	<i>Eléments de preuve :</i> Entretien Visite des locaux Accord groupe QVT	
Critère 3.9.2	<b>L'ESSMS favorise la qualité de l'environnement de travail des professionnels.</b> 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.	<b>4</b> 4 4
	<i>Eléments de preuve :</i> Entretien Visite des locaux	
Critère 3.9.3	<b>L'ESSMS organise des espaces de discussion et de partage pour les professionnels et des temps de soutien psychologique et/ou éthique.</b> 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.	<b>4</b> 4 4
	<i>Eléments de preuve :</i> Entretien Comptes rendus de comités éthiques	
Thématique	Démarche qualité et gestion des risques	3,82
Objectif 3.10	L'ESSMS définit et déploie sa démarche d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques.	3,5
	<b>L'ESSMS définit sa politique qualité et gestion des risques.</b>	<b>3</b>



Critère 3.10.1	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.	4
	EE : L'ESSMS s'inscrit dans des partenariats pouvant lui apporter une expertise et/ou un appui dans sa démarche.	3
	EE : L'ESSMS communique régulièrement sur sa démarche d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques auprès de l'ensemble des parties prenantes.	3
	EE : Entretien avec les membres du Conseil de la vie sociale.	2
<i>Eléments de preuve :</i>		
Entretien, politique qualité, base documentaire qualité via le logiciel métier		
- Entretien avec les membres du Conseil de la Vie Sociale		
- Comptes Rendus du Conseil de la Vie Sociale (6/10/21 ; 21/04/21 ; 20/01/22 ; 28/04/22 ; 10/11/22 ; 21/03/23 ; 7/06/23 ; 19/10/23)		
Critère 3.10.2	<b>L'ESSMS met en œuvre sa démarche qualité et gestion des risques.</b>	<b>4</b>
	EE : L'ESSMS met en place une organisation pour assurer le pilotage de sa démarche qualité et gestion des risques.	4
	EE : L'ESSMS évalue régulièrement sa démarche d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques, grâce notamment à l'analyse de la satisfaction des personnes accompagnées, des RBPP, références et procédures spécifiques à leur cadre d'intervention.	4
	EE : L'ESSMS révisé sa démarche autant que nécessaire.	4
	EE : Entretien avec les membres du Conseil de la vie sociale.	4
<i>Eléments de preuve :</i>		
Entretien, compte rendu		
- Entretien avec les membres du Conseil de la Vie Sociale		
- Comptes Rendus du Conseil de la Vie Sociale (6/10/21 ; 21/04/21 ; 20/01/22 ; 28/04/22 ; 10/11/22 ; 21/03/23 ; 7/06/23 ; 19/10/23)		
Objectif 3.11	L'ESSMS définit et déploie son plan de prévention des risques de maltraitance et de violence.	4
Critère 3.11.1 (Impératif)	<b>L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées.</b>	<b>4</b>
	EE : L'ESSMS identifie avec les professionnels les situations à risque pouvant générer des actes de maltraitance et de violence.	4
	EE : L'ESSMS définit un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et violence au regard des risques identifiés.	★
<i>Eléments de preuve :</i>		
Entretien, plan d'actions, évaluation intermédiaire (feuille de route 2023)		
Critère 3.11.2 (Impératif)	<b>L'ESSMS traite les signalements de faits de maltraitance et de violence, et met en place des actions correctives.</b>	<b>4</b>
	EE : L'ESSMS analyse les signalements de maltraitance et de violence.	4
	EE : L'ESSMS met en place des actions correctives.	3
<i>Eléments de preuve :</i>		
Procédure		
Formulaire déclaration des FEI (Fiches Événement Indésirables)		

	Exemple de rapport d'activité 2023	
Critère 3.11.3	<b>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la détection et au signalement de faits de maltraitance et de violence.</b>	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> Entretien, affichage, règlement de fonctionnement,	
Objectif 3.12	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.	3,67
Critère 3.12.1 (Impératif)	<b>L'ESSMS organise le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.</b>	4
	EE : L'ESSMS organise le recueil des plaintes et des réclamations.	3
	EE : L'ESSMS organise le traitement des plaintes et des réclamations.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Entretien, procédure, exemple de gestion de plainte	
Critère 3.12.2 (Impératif)	<b>L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes.</b>	3
	EE : L'ESSMS communique sur le traitement des réclamations et des plaintes auprès des parties prenantes.	4
	EE : L'ESSMS assure un retour à la personne à l'origine de la réclamation ou de la plainte.	4
	EE : Entretien avec les membres du Conseil de la vie sociale.	2
	<i>Eléments de preuve :</i> Entretien, compte rendu des comités qualité, rapport d'activité - Entretien avec les membres du Conseil de la Vie Sociale - Comptes Rendus du Conseil de la Vie Sociale (6/10/21 ; 21/04/21 ; 20/01/22 ; 28/04/22 ; 10/11/22 ; 21/03/23 ; 7/06/23 ; 19/10/23)	
Critère 3.12.3 (Impératif)	<b>Les professionnels analysent en équipe les plaintes et les réclamations et mettent en place des actions correctives.</b>	4
	EE : Les professionnels analysent les plaintes et les réclamations en équipe.	4
	EE : Les professionnels mettent en place des actions correctives.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Entretien	
Objectif 3.13	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des événements indésirables.	4
Critère 3.13.1 (Impératif)	<b>L'ESSMS organise le recueil et le traitement des événements indésirables.</b>	4
	EE : L'ESSMS organise le recueil des événements indésirables.	4
	EE : L'ESSMS organise le traitement des événements indésirables.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Procédure de signalement Charte d'initiation au signalement d'un "événement indésirable" — groupe — non datée	
	<b>L'ESSMS communique sur le traitement des événements indésirables auprès des parties prenantes.</b>	4
	EE : L'ESSMS communique sur les événements indésirables et leur traitement auprès des parties prenantes.	3

Critère 3.13.2 (Impératif)	EE : L'ESSMS signale les évènements indésirables graves aux autorités.	4
	EE : Entretien avec les membres du Conseil de la vie sociale.	4
<i>Eléments de preuve :</i>		
Procédure de signalement		
Compte rendu de CVS du 19/10/2023		
- Comptes Rendus du Conseil de la Vie Sociale (6/10/21 ; 21/04/21 ; 20/01/22 ; 28/04/22 ; 10/11/22 ; 21/03/23 ; 7/06/23 ; 19/10/23).		
- Remise du récapitulatif des évènements indésirables au CVS du 19 octobre 2023.		
Critère 3.13.3 (Impératif)	<b>Les professionnels déclarent et analysent en équipe les évènements indésirables et mettent en place des actions correctives.</b>	<b>4</b>
	EE : Les professionnels déclarent les évènements indésirables	4
	EE : Les professionnels les analysent en équipe.	4
	EE : Les professionnels mettent en place des actions correctives.	4
<i>Eléments de preuve :</i>		
Entretien		
Critère 3.13.4	<b>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion des évènements indésirables.</b>	<b>4</b>
	EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion des évènements indésirables.	4
	<i>Eléments de preuve :</i>	
Entretien		
Objectif 3.14	L'ESSMS est doté d'un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité.	3,75
Critère 3.14.1 (Impératif)	<b>L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité et le réactualise régulièrement.</b>	<b>3</b>
	EE : L'ESSMS définit avec les professionnels un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité.	3
	EE : L'ESSMS actualise ce plan autant que nécessaire.	4
	EE : Entretien avec les membres du Conseil de la vie sociale.	1
	<i>Eléments de preuve :</i>	
	Plan bleu, plan blanc	
Modes dégradés (PCA avec PRA)		
Procédure de communication de crise (faite par le siège)		
DARDE commun avec le secteur sanitaire		
- Entretien avec les membres du Conseil de la Vie Sociale		
- Comptes Rendus du Conseil de la Vie Sociale (6/10/21 ; 21/04/21 ; 20/01/22 ; 28/04/22 ; 10/11/22 ; 21/03/23 ; 7/06/23 ; 19/10/23)		
Critère 3.14.2 (Impératif)	<b>L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne et en externe.</b>	<b>4</b>
	EE : L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne.	4
	EE : L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en externe.	3
<i>Eléments de preuve :</i>		
Plan bleu, plan blanc		
Modes dégradés (PCA avec PRA)		
Procédure de communication de crise (faite par le siège)		

Critère 3.14.3	<b>Les professionnels participent aux exercices et aux retours d'expérience partagés, organisés par l'ESSMS.</b>	<b>4</b>
	EE : Les professionnels participent aux exercices de simulation de tout ou partie du plan de gestion de crise.	4
	EE : Les professionnels participent aux retours d'expérience pour améliorer le dispositif.	4
<i>Eléments de preuve :</i> Entretien		
Critère 3.14.4	<b>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion de crise.</b>	<b>4</b>
	EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion de crise.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Entretien, procédures de gestion de crise Plan bleu, plan blanc Modes dégradés (PCA avec PRA)	
Objectif 3.15	L'ESSMS s'inscrit dans une dynamique d'innovation et d'évolution sociétale.	4
Critère 3.15.1	<b>L'ESSMS définit et met en oeuvre sa stratégie d'optimisation des achats et de développement durable.</b>	<b>4</b>
	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.	4
<i>Eléments de preuve :</i> Entretien Politique développement durable groupe		
Critère 3.15.2	<b>L'ESSMS définit et déploie sa stratégie numérique.</b>	<b>4</b>
	EE : L'ESSMS formalise une stratégie numérique.	3
	EE : L'ESSMS met en place des actions permettant le déploiement de cette stratégie.	4
	EE : L'ESSMS s'assure de la sécurisation des données et des accès.	4
<i>Eléments de preuve :</i> Entretien Politique SI siège		
Critère 3.15.3	<b>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux outils numériques.</b>	<b>4</b>
	EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au bon usage des outils numériques.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Entretien, observation des pratiques	

## Focus sur les critères impératifs

Le tableau ci-dessous présente l'ensemble des cotations retenues pour les 18 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.	3,57
Critère 2.2.1	<b>Les professionnels soutiennent la liberté d'aller et venir de la personne accompagnée.</b>	<b>4</b>
	EE : Les professionnels favorisent la liberté d'aller et venir de la personne accompagnée (dedans/dehors) dans les limites du cadre d'intervention.	4
	EE : Les restrictions à la liberté d'aller et venir sont encadrées.	4
	<i>Commentaire :</i> Axes forts : - "Les résidents peuvent sortir seuls s'ils sont autonomes ou accompagnés s'ils ne sont pas autonomes (notamment les résidents de l'unité protégée). - 'Lorsqu'un résident de l'unité protégée cherche à sortir, les professionnels l'accompagnent à l'extérieur de l'unité protégée". - Les professionnels sont garants de leur sécurité : ils demandent aux résidents de les prévenir en cas de sortie. - L'intérêt des contentions est requestionné par le médecin coordonnateur tous les mois.	
Critère 2.2.2	<b>Les professionnels respectent la dignité et l'intégrité de la personne accompagnée.</b>	<b>4</b>
	EE : Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la dignité et de l'intégrité.	4
	EE : Les professionnels partagent entre eux ces pratiques.	4
	EE : Les professionnels mettent en œuvre ces bonnes pratiques.	4
	<i>Commentaire :</i> Axes forts : - Les professionnels ferment la porte pendant les soins et signalent leur présence. Ils veillent à ce que les personnes soient bien habillées lorsqu'elles sortent de leur chambre. - Les professionnels en échangent entre eux.	
Critère 2.2.3	<b>Les professionnels respectent la vie privée et l'intimité de la personne accompagnée.</b>	<b>4</b>
	EE : Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la vie privée et de l'intimité de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels partagent entre eux ces pratiques.	4
	EE : Les professionnels mettent en œuvre ces pratiques.	4
	<i>Commentaire :</i> Axes forts : - "on frappe avant d'entrer dans les chambres". - Les professionnels parlent de la situation des résidents seulement quand ils sont entre eux dans	

	la salle de soins. - Les professionnels en échantent entre eux de ces pratiques.	
Critère 2.2.4	<b>Les professionnels respectent la liberté d'opinion, les croyances et la vie spirituelle de la personne accompagnée.</b>	<b>4</b>
	EE : Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la liberté d'opinion, des croyances et de la vie spirituelle de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels partagent entre eux ces pratiques.	4
	EE : Les professionnels mettent en œuvre ces pratiques.	4
	<i>Commentaire :</i> Axes forts : - La présence d'un aumônier permet de proposer un temps d'écoute et d'échange à chaque résident et d'accompagnement à la vie spirituelle de ceux qui le souhaitent. - Le respect de l'opinion et de l'évolution des souhaits concernant les croyance et vie spirituelle sont intégrés dans le projet personnalisé du résident.	
Critère 2.2.5	<b>Les professionnels respectent le droit à l'image de la personne accompagnée.</b>	<b>2</b>
	EE : Les professionnels recueillent le choix de la personne accompagnée sur son droit à l'image.	2
	EE : Les professionnels respectent le choix exprimé par la personne accompagnée sur son droit à l'image.	2
	<i>Commentaire :</i> Axes forts : - Le droit à l'image est recueilli à l'entrée. - Une liste retraçant les droits à l'image par résident est à disposition des professionnels.  Axes de progrès : - Les résidents ne sont pas informés de l'utilisation systématique de leur image pour éviter des erreurs de distribution des médicaments et en cas de disparition du résident. - La demande de droit à l'image n'est pas renouvelée au cours du séjour du résident.	
Critère 2.2.6	<b>L'ESSMS favorise l'exercice des droits et libertés de la personne accompagnée.</b>	<b>4</b>
	EE : L'ESSMS définit, avec les professionnels, les pratiques et les modalités de déploiement favorisant l'exercice des droits de la personne accompagnée.	★
	EE : L'ESSMS met à disposition des outils (ou autres leviers mobilisables) permettant la mise en œuvre de ces pratiques.	4
	<i>Commentaire :</i> Axes forts : - L'EHPAD remet aux résidents des documents les informant de leurs droits : Livret d'accueil, charte des droits et libertés, règlement de fonctionnement. - L'EHPAD aborde les droits des résidents avec les nouveaux professionnels et lors des réunions collectives (ou des questions sur les droits sont abordées). - Une annexe au contrat de séjour des résidents présents à l'unité protégée précise l'unité est fermée et que les résidents peuvent sortir sous réserve d'être accompagnés. - Le résident peut quitter l'unité protégée et intégrer l'EHPAD lorsqu'il ne présente plus de risque de déambulation. - Le registre des traitements liés à la RGPD est déployé au niveau du groupe. - Le stockage des données est hébergé en interne et avec une copie des données externalisé. - L'EHPAD est "pilote" au niveau du groupe HSTV pour expérimenter l'utilisation d'un mot de	

	<p>passer unique avec un système de fermeture automatique de l'accès lorsque l'agent s'absente.</p>	
Critère 2.2.7	<p><b>L'ESSMS garantit la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée.</b></p>	<b>3</b>
	<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>	3
	<p>EE : L'ESSMS met à disposition des moyens et des outils permettant la mise en œuvre de ces pratiques.</p>	3
	<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>	4
	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>Axes forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'EHPAD garantit la confidentialité et la protection des informations et données relatives aux résidents.</li> <li>- L'EHPAD évalue les risques et sensibilise les professionnels avec le module "Quik audit" sur la protection des données.</li> <li>- Les professionnels disposent de codes d'accès personnalisés.</li> </ul> <p>Axes de progrès :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les dossiers administratifs des résidents (dossier papier) présents dans l'armoire à l'accueil contiennent des données sensibles et sont parfois accessibles lorsque l'agent d'accueil s'absente.</li> <li>- Une action corrective est en cours sur le sujet.</li> </ul>	
Objectif 3.6	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de gestion du risque médicamenteux.?	4
Critère 3.6.2	<p><b>Les professionnels respectent la sécurisation du circuit du médicament.</b></p>	<b>4</b>
	<p>EE : Les professionnels connaissent les règles de sécurisation du circuit du médicament.</p>	4
	<p>EE : Les professionnels respectent ces règles.</p>	3
	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>Axes forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La pharmacie est sécurisée, et seuls les professionnels autorisés peuvent y accéder.</li> <li>- Les professionnels veillent à fermer le chariot de médicament lors de leur tour.</li> <li>- Les règles des 5 B sont connues et appliquées, des rappels sont faits par la pharmacie.</li> <li>- En cas de renouvellement de traitement, le pharmacien d'officine a accès au logiciel métier (OSIRIS) via un ordinateur mis à disposition par le groupe HSTV (données des traitements et biologique via le dossier numérique des résidents, ordonnance validée par pharmacie via ce même logiciel)</li> <li>- Une vérification des traitements est faite lors de la réception de la PDA (100%) et lors de la distribution (PDA vérifiée à 100% à réception par IDE, tracée sur document de la pharmacie).</li> <li>- L'écrasement des médicaments respecte la procédure et les recommandations en la matière : appareil TOUCAN avec sachet.</li> </ul> <p>Axes de progrès :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les bonnes pratiques applicables en matière d'évacuation des emballages de médicaments ne sont pas systématiquement appliquées : noms sur les boîtes, étiquettes mal enlevées sur la PDA.</li> <li>- Les médecins de 10 résidents n'utilisent pas le logiciel, la retranscription est alors faite par le médecin coordonnateur.</li> <li>- Les stylos d'insuline sont rangés avec les livrets de suivi des résidents, mais ne font pas mention</li> </ul>	

	de l'identité du résident et de la date d'ouverture des stylos.	
Objectif 3.11	L'ESSMS définit et déploie son plan de prévention des risques de maltraitance et de violence.	4
Critère 3.11.1	<b>L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées.</b>	<b>4</b>
	EE : L'ESSMS identifie avec les professionnels les situations à risque pouvant générer des actes de maltraitance et de violence.	4
	EE : L'ESSMS définit un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et violence au regard des risques identifiés.	★
	<p><i>Commentaire :</i>            Axes forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La question de vulnérabilité est posée dès l'embauche, avec réflexion sur des situations de maltraitance (physique ou morale).</li> <li>- Des rappels sont faits régulièrement en équipe, et sur les comportements de collègues. Des rappels sont faits sur la co-responsabilité.</li> <li>- Une réflexion est abordée à ce sujet sur l'utilisation du portable.</li> <li>- La notion de formation initiale est prise en compte dans l'information initiale des professionnels.</li> <li>- Le projet d'établissement a pris en compte la notion d'empathie.</li> <li>- Les professionnels du CANTOU sont consultés sur ces sujets, des formations spécifiques sont mises en place (CARPE DIEM, ASG, agents de soins, ... )</li> <li>- La psychologue intervient sur ces sujets.</li> <li>- La notion de plan de prévention est intégré au projet d'établissement, et associé à un plan d'actions mis à jour au fil de l'eau</li> </ul>	
Critère 3.11.2	<b>L'ESSMS traite les signalements de faits de maltraitance et de violence, et met en place des actions correctives.</b>	<b>4</b>
	EE : L'ESSMS analyse les signalements de maltraitance et de violence.	4
	EE : L'ESSMS met en place des actions correctives.	3
	<p><i>Commentaire :</i>            Axes forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La déclaration est faite via les déclarations des FEI, des rapports sont faits en systématique (exemple d'un problème de change la nuit)</li> <li>- L'analyse est faite en coordination avec la Direction et les responsables.</li> <li>- Les actions correctives sont gérées via le logiciel.</li> <li>- En fonction des situations, un CREX peut être mis en place. Le logiciel métier permet un suivi</li> <li>- Une réflexion est posée sur la confidentialité des données des déclarations</li> </ul> <p>Axes de progrès :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Il n'existe pas d'outil de suivi global de gestion des situations (action prévue).</li> </ul>	
Objectif 3.12	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.	3,67
	<b>L'ESSMS organise le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.</b>	<b>4</b>
	EE : L'ESSMS organise le recueil des plaintes et des réclamations.	3
	EE : L'ESSMS organise le traitement des plaintes et des réclamations.	4
	<p><i>Commentaire :</i>            Axes forts :</p>	



Critère 3.12.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dès l'admission, les usagers sont informés de modalités de remontées d'informations auprès de la Direction ou de l'encadrement</li> <li>- Les éléments sont aussi pris en compte dans les RU (Réunion Usagers), CVS et différentes commissions.</li> <li>- Certains éléments sont remontés par mail ou par courrier.</li> <li>- Le lien est fait avec le dossier des résidents.</li> <li>- Il existe des adresses mails et boîte à idée.</li> </ul> <p>Axes de progrès :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La formalisation des plaintes et réclamations n'est uniforme</li> </ul>	
Critère 3.12.2	<p><b>L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes.</b></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> <p>EE : Entretien avec les membres du Conseil de la vie sociale. 2</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Axes forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dès l'admission, les usagers sont informés de modalités de remontées d'informations auprès de la Direction ou de l'encadrement</li> <li>- Les éléments sont aussi pris en compte dans les RU (réunion usagers), CVS et différentes commissions.</li> <li>- Certains éléments sont remontés par mail ou par courrier.</li> <li>- Certaines plaintes et réclamations sont abordées lors du Conseil de la Vie Sociale (perte de vêtements, absence de gouter pour les résidents qui participent aux animations..., ).</li> </ul> <p>Axes de progrès :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La synthèse des plaintes et réclamations de l'année n'est pas présentée au Conseil de la Vie Sociale.</li> <li>- Le CVS ne peut garantir que l'ensemble des plaintes et réclamations sont traitées et que les personnes concernées ont une réponse.</li> </ul>	
Critère 3.12.3	<p><b>Les professionnels analysent en équipe les plaintes et les réclamations et mettent en place des actions correctives.</b></p> <p>EE : Les professionnels analysent les plaintes et les réclamations en équipe. 4</p> <p>EE : Les professionnels mettent en place des actions correctives. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Axes forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les plaintes et réclamations sont analysées en équipe dans la même dynamique que les événements indésirables, avec la Direction, l'encadrement, le responsable qualité et les équipes concernées.</li> </ul>	
Objectif 3.13	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des événements indésirables.	4
	<p><b>L'ESSMS organise le recueil et le traitement des événements indésirables.</b></p> <p>EE : L'ESSMS organise le recueil des événements indésirables. 4</p> <p>EE : L'ESSMS organise le traitement des événements indésirables. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p>	

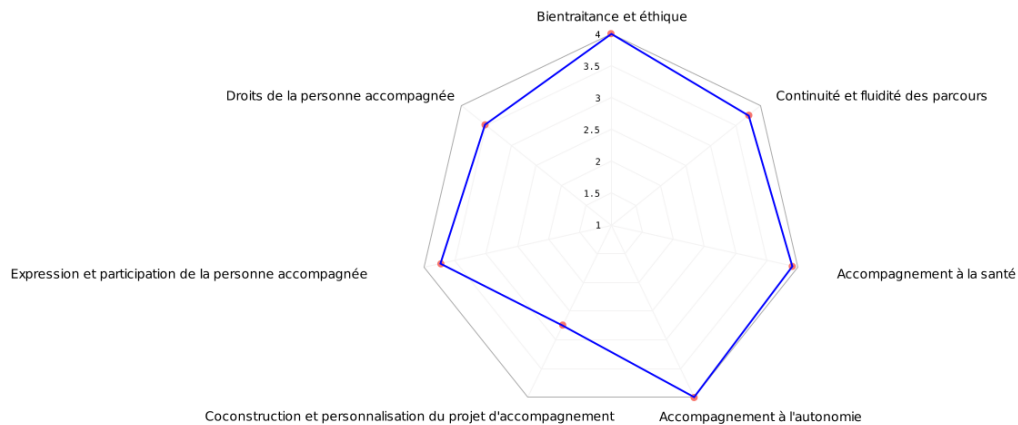
Critère 3.13.1	<p>Axes forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Il existe une Charte d'initiation au signalement d'un "événement indésirable" — groupe accessible via le logiciel métier</li> <li>- Les EI sont déclarés et gérés via le logiciel métier</li> <li>- Ils sont orientés de façon automatique</li> <li>- Ils sont questionnés en Comité Qualité avec les professionnels, voire un CREX</li> <li>- Les professionnels sont formés à la déclaration et à l'analyse</li> </ul>	
Critère 3.13.2	<p><b>L'ESSMS communique sur le traitement des événements indésirables auprès des parties prenantes.</b></p> <p>EE : L'ESSMS communique sur les événements indésirables et leur traitement auprès des parties prenantes. 3</p> <p>EE : L'ESSMS signale les événements indésirables graves aux autorités. 4</p> <p>EE : Entretien avec les membres du Conseil de la vie sociale. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Axes forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les déclarations font l'objet d'une communication suivie auprès des professionnels, mais aussi des résidents via le CVS..</li> </ul> <p>Axes forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La gouvernance a remis le récapitulatif des événements indésirables aux membres du Conseil de la Vie Sociale lors de la réunion du 19 octobre 2023.</li> </ul> <p>Axes de progrès :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les membres du Conseil de la Vie Sociale ne se souviennent pas d'avoir abordé la synthèse des événements indésirables.</li> </ul>	
Critère 3.13.3	<p><b>Les professionnels déclarent et analysent en équipe les événements indésirables et mettent en place des actions correctives.</b></p> <p>EE : Les professionnels déclarent les événements indésirables 4</p> <p>EE : Les professionnels les analysent en équipe. 4</p> <p>EE : Les professionnels mettent en place des actions correctives. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Axes forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les actions sont travaillées et mise en place en équipe en coordination du responsable Qualité.</li> <li>- Les déclarations font l'objet d'une communication suivie auprès des professionnels.</li> <li>- Il existe une Charte d'initiation au signalement d'un "événement indésirable" — groupe accessible via le logiciel métier</li> <li>- Les EI sont déclarés et gérés via le logiciel métier</li> <li>- Ils sont orientés de façon automatique</li> <li>- Ils sont questionnés en Comité Qualité avec les professionnels, voire un CREX</li> </ul>	
Objectif 3.14	L'ESSMS est doté d'un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité.	3,75
	<p><b>L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité et le réactualise régulièrement.</b></p> <p>EE : L'ESSMS définit avec les professionnels un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité. 3</p> <p>EE : L'ESSMS actualise ce plan autant que nécessaire. 4</p> <p>EE : Entretien avec les membres du Conseil de la vie sociale. 1</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p>	

Critère 3.14.1	<p>Axes forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les situations dégradées sont identifiées et font l'objet de mesures</li> <li>- Il existe une astreinte et une cellule de gestion de crise, et une astreinte informatique et SOS médecin</li> </ul> <p>Axes de progrès :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les décisions sont faites avec les équipes, mais ces éléments ne sont pas identifiés dans la procédure des modes dégradés.</li> </ul> <p>Axes de progrès :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le plan de gestion de crise et de continuité de l'activité n'a pas fait l'objet d'échanges avec les membres du Conseil de la Vie Sociale.</li> </ul>
Critère 3.14.2	<p><b>L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne et en externe. 4</b></p> <p>EE : L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne. 4</p> <p>EE : L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en externe. 3</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Axes forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les éléments sont communiqués</li> <li>- La Directrice est formée à la communication avec la presse (Média training)</li> </ul> <p>Axes de progrès :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La communication en externe n'est pas systématique.</li> </ul>

## 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	<p><b>La personne accompagnée exprime sa perception de la bientraitance.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>            PA1 : "ils s'occupent très bien de moi" "Si on a besoin, on demande à l'infirmière"            Personne accompagnée (PA) n°2 : "Au début, c'était ennuyeux, je ne connaissais personne"            "Ils s'occupent bien de moi au quotidien"            Les règles de bientraitance sont exprimées positivement.            "Cela va, il ne faut dire les choses comme elles ne sont pas"            La personne est toutefois "triste" de devoir rester dans son logement depuis quelques jours à cause de "la grippe".            Personne accompagnée (PA) n°3 : "C'est une maison parfaite, même si je ne connais pas le chef de cuisine"            "Ah , celui qui s'est occupé de moi, le docteur est super, je n'en dirai que du bien"            Le personnel, elles sont nombreuses, impeccables, avec un homme impeccable aussi.            "Je n'ai à me plaindre de rien"            PA4 : "Quand j'ai besoin, j'appelle le personnel, je sonne. Je me sens bien traitée. Elles sont à l'écoute et voient quand je me sens triste".            PA5 : La résidente est bien traitée : elle ne pouvait pas rester toute seule chez elle. Elle se sent respectée.            PA6 : Le résident est bien traité : "tout le monde est gentil avec moi, très polis. Je me sens</p>	4

	respecté".	
Thématique	Droits de la personne accompagnée	3,52
Objectif 1.2	La personne accompagnée est informée de ses droits de façon claire et adaptée. Sa compréhension est recherchée et favorisée.	3,57
Critère 1.2.1	<p><b>La personne accompagnée et son entourage sont informés du rôle des professionnels et autres intervenants et peuvent les identifier.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>  PA2 : "Je les connais toutes, ce sont mes copines"  PA4 : "je connais tout le personnel par leur prénom, les agents et les soignants. Je les différencie des autres intervenants extérieurs.  PA5 : la résidente connaît les professionnels et leur rôle.  PA6 : Le résident connaît les professionnels et leur rôle (Infirmière, les agents qui assurent le ménage). Il les différencie des autres intervenants</p>	4
Critère 1.2.2	<p><b>La personne accompagnée est informée de ses droits et devoirs dans le cadre de la vie collective ou du fonctionnement du service.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>  PA2 : La personne ne se souvient pas d'avoir eu des documents?; mais elle connaît les règles "on est venu m'expliquer"  PA3 : La personne est informée de ses droits en matière de sortie (sur accord du médecin).  PA4 : "C'est ma fille qui s'occupe de tout. La directrice est venue nous expliquer, à moi et à ma fille, le fonctionnement de la maison. J'ai été rassurée".  PA5 : La résidente n'a pas eu d'information. Elle se souvient avoir reçu des documents.  PA6 : Le résident n'a pas eu d'information sur ses droits. Il n'a pas reçu de livret d'information (il ne peut pas lire). Il peut poser des questions aux professionnels.</p>	4
Critère 1.2.3	<p><b>La personne accompagnée est systématiquement informée de la possibilité de désigner une personne de confiance pour l'accompagner et l'assister dans ses démarches.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>  PA2 : La personne de confiance est son fils, "il est venu Dimanche"  PA4 : "j'ai signé un papier pour désigner ma fille comme personne de confiance".  PA5 : La résidente a signé un document désignant une personne de confiance.  PA6 : "C'est ma fille qui est nommée personne de confiance. J'ai signé un document. Je connais son rôle."</p>	4
Critère 1.2.5	<p><b>La personne peut s'adresser aux professionnels qui l'accompagnent pour être orientée, accompagnée et soutenue dans l'exercice de ses droits individuels.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>  PA4 : La résidente a eu la possibilité de s'informer par la Directrice.  PA6 : Le résident interroge l'infirmière, ou la directrice, pour avoir des informations sur ses droits.</p>	4
	<p><b>Les professionnels informent la personne accompagnée de ses droits et de leurs modalités d'exercice, ou l'orientent vers le bon interlocuteur.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>  Axes forts :</p>	4

Critère 1.2.6	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les règles de vies sont présentées dès l'arrivée.</li> <li>- Un badge peut leur être proposé en fonction des souhaits de la personne.</li> <li>- En cas de demandes particulières, les personnes sont orientées vers les personnes-ressources adaptées : infirmière, accueil, ...</li> </ul>	
Critère 1.2.7	<p><b>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la connaissance des droits de la personne accompagnée.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>          Axes forts :  <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les jeunes professionnels ont été formés lors de leur formation initiale.</li> <li>- D'autres professionnels ont lu le livret d'accueil.</li> <li>- En cas de demande particulière, les professionnels savent s'orienter, eux aussi, vers les responsables pour avoir les bonnes informations et conduites à tenir.</li> </ul> </p>	<b>3</b>
Objectif 1.3	La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service.	3
Critère 1.3.2	<p><b>Les professionnels coconstruisent les règles de vie collective ou les modalités de fonctionnement du service dans le respect des droits et libertés de la personne accompagnée.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>          Axes forts :  <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lors de refonte de la nouvelle organisation de travail (2022), les règles de vie ont été questionnées en équipe.</li> <li>- En cas de demandes particulières, les professionnels savent s'orienter, eux aussi, vers les responsables pour avoir les bonnes informations et conduites à tenir.</li> </ul> </p>	<b>4</b>
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><b>La personne est assurée que les choix qu'elle exprime sur son cadre de vie ou d'accompagnement sont pris en compte.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>          PA4 : La résidente a eu la possibilité de s'exprimer sur ses choix concernant les animations ("j'aime chanter, participer aux jeux de mémoire, j'aime jouer à la belote... et on compte les points !"), les repas et la toilette ("j'ai besoin d'une petite aide pour m'habiller").          PA5 : La résidente a eu la possibilité de s'exprimer sur ses choix concernant les repas, la toilette et les animations ("je ne peux rien faire !").          PA6 : Le résident a eu la possibilité de s'exprimer sur ses choix concernant les animations, et ses goûts ou non goûts alimentaires ("pas de gratin ni de ratatouille !").</p>	<b>4</b>
Critère 1.4.2	<p><b>La personne accompagnée bénéficie d'un espace de vie privé, adapté et respectueux de ses droits fondamentaux, qu'elle est encouragée à personnaliser.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>          PA1 : La personne est très satisfaite de la vue et de son logement, de la taille de son logement.          PA2 : "on aurait pièce en plus, ce serait bien". "C'est bien, mais un peu juste, mais quand on est seul, cela suffit"          PA3 : "Ce n'est pas très grand, au début cela m'a coûté, je suis bien obligé de m'adapter"          Le logement est personnalisé avec du mobilier personnel, des photos et peintures de chez elle.</p>	<b>4</b>

	<p>PA5 : La résidente se trouve bien dans sa chambre. Elle considère être chez elle. "j'ai mon fauteuil, ma table ronde, ma télé... il n'y en a pas trop pour éviter de faire les poussières".</p> <p>PA5 : La résidente se considère dans sa chambre comme chez elle.</p> <p>PA6 : Le résident considère que sa chambre est son espace privé. Il a aménagé sa chambre avec vos meubles, la télévision, la chaîne hifi.</p>	
Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée	3,73
Objectif 1.5	La personne accompagnée est actrice des instances collectives ou de toutes autres formes de participation. Sa participation effective est favorisée.	3,67
Critère 1.5.1	<p><b>La personne accompagnée participe aux instances collectives ou à toutes autres formes de participation.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>PA1 : La personne dit ne pas connaître le CVS ou des réunions avec les autres résidents.</p> <p>PA2 : La personne rencontrée n'a pas connaissance d'instances collectives d'expression.</p> <p>PA4 : La résidente n'est pas intéressée pour y participer. La résidente a lu les comptes rendus. "Ils sont affichés en bas". J'ai été interrogée pour savoir si j'avais des questions ou des suggestions d'amélioration".</p> <p>PA5 : La résidente n'est pas intéressée par le sujet.</p> <p>PA6 : Le résident participe aux réunions du Conseil de la Vie Sociale. Le résident n'a pas répondu à des enquêtes de satisfaction.</p> <p>Axes forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les représentants des résidents et les représentants des familles sont impliqués dans le fonctionnement du Conseil de la vie sociale (CVS) : Avec l'aide de l'animatrice, ils organisent des permanences mensuelles pour échanger avec les résidents et recueillir leurs questions et avis. Ces réunions permettent de préparer l'ordre du jour des réunions du CVS.</li> <li>- Le CVS, sollicite la présence d'intervenants pour étudier certains sujets : présence du responsable de la restauration.</li> <li>- Certains avis du CVS sont pris en compte (exemple : mise en place des nappes).</li> <li>- Les comptes rendus du CVS sont affichés et diffusés aux membres.</li> </ul>	<b>3</b>
Critère 1.5.2	<p><b>La personne accompagnée est informée de la suite donnée aux demandes formulées dans le cadre des instances collectives ou à toutes autres formes de participation.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>PA4 : La résidente a lu les comptes rendus. "Ils sont affichés en bas". J'ai été interrogée pour savoir si j'avais des questions ou des suggestions d'amélioration".</p> <p>PA5 : La résidente n'est pas intéressée par les instances.</p> <p>PA6 : Le résident reçoit les comptes rendus du conseil de la vie sociale. L'animatrice lui lit les comptes rendus, car le résident est malvoyant.</p> <p>Axes forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les réponses aux questions posées sont intégrées dans les comptes rendus du Conseil de la Vie Sociale.</li> </ul> <p>Axes de progrès :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le dispositif de recueil des plaintes et réclamations ne permet pas de s'assurer que des réponses sont apportées pour l'ensemble des questions posées.</li> <li>- Les réponses apportées ne sont pas systématiquement tracées.</li> </ul>	<b>4</b>

Critère 1.5.3	<p><b>Les professionnels facilitent l'accès à la traçabilité des échanges et réponses apportées dans le cadre des instances collectives ou à toutes autres formes de participation.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>          Axes forts :          - Les comptes rendus sont affichés, et les professionnels en connaissant les lieux, affichage, et les moyens d'accès numériques sont connus.          - Les photos de membres du CVS sont affichées dans différents lieux de l'établissement.</p>	4
Objectif 1.6	L'expression de la personne est recueillie tout au long de son accompagnement.	4
Critère 1.6.1	<p><b>La personne accompagnée est soutenue dans son expression. Le partage de son expérience est favorisé et l'expression de ses préférences prise en compte.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>          PA1 : La personne rencontrée a des aversions alimentaires (poisson), mais nous exprime avoir de la viande à la place.          PA4 : La résidente a la possibilité d'échanger avec les professionnels. Elle échange avec les professionnels, quand ils ont le temps. "ils ont plus de temps au goûter et le soir. Si besoin, je peux également parler avec la psychologue".          PA5 : La résidente échange avec la psychologue, avec des bénévoles qui viennent parfois la rencontrer et avec l'aumônier de l'établissement.          PA6 : Les professionnels échangent régulièrement avec le résident</p>	4
Critère 1.6.2	<p><b>Les professionnels facilitent l'expression de la personne accompagnée grâce à l'utilisation de moyens et outils adaptés.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>          Axes forts :          - Les professionnels échangent au quotidien lors des soins, des repas, des activités, animations...,          - L'animation met en place des groupes de paroles avec des usagers. Les éléments éventuels sont repris dans les transmissions.</p>	4
Critère 1.6.3	<p><b>Les professionnels analysent le recueil de l'expression de la personne accompagnée et en tirent les enseignements.</b></p>	4
Objectif 1.7	La personne accompagnée exprime son choix de manière éclairée.	4
Critère 1.7.1	<p><b>La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer son consentement éclairé, grâce à une information claire et des moyens adaptés.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>          PA4 : La résidente a la possibilité d'exprimer son consentement. La résidente s'est exprimée sur ses directives anticipées et un courrier est dans son dossier de soins.          PA6 : Le résident a donné son consentement pour venir à l'EHPAD.</p>	4
Critère 1.7.3	<p><b>Les professionnels réinterrogent le refus de la personne tout au long de son accompagnement et recherchent des alternatives avec elle.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>          Axes forts :          - Le refus est questionné, et fait l'objet d'actions adaptées : report, changement d'interlocuteur,</p>	4



Critère 1.7.4	<p><b>Les professionnels assurent la traçabilité du consentement ou du refus exprimé par la personne accompagnée.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>          Axes forts :          - La notion de refus est ciblée dans le logiciel.</p>
Objectif 1.8	<p>La personne accompagnée participe à la vie sociale. <span style="float: right;"><b>4</b></span></p>
Critère 1.8.1	<p><b>La personne accompagnée a la possibilité de maintenir ses liens sociaux et d'en créer de nouveaux, dans et hors l'établissement ou le service.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>          PA1 : Selon ses dires, la personne n'a pas de contact avec l'extérieur, mais a beaucoup "d'amis" au sein de la résidence.          PA2 : La personne participe à des activités : chanson, la vie dans le temps. "J'y vais quand cela me plait" "des fois, ils viennent me chercher, et ils me disent ce qu'il y a"          "Je vais dans le parc"          PA3 : La personne s'est inscrite dans des activités au sein de l'EHPAD (chorale) qui a pu lui permettre de rencontrer d'autres personnes.          PA4 : La résidente est toujours en liens avec sa famille, ses petits enfants, ses amis qui viennent la voir. Elle apprécie sa tranquillité.          PA5 : Le résident voit sa cousine de temps en temps. Elle participe peu aux animations, car elle préfère être seule.          PA6 : Le résident voit toujours ses amis, ses anciens voisins et sa famille (sœur, et enfants). Le résident voit son épouse tous les jours.</p>
Critère 1.8.2	<p><b>La personne peut s'investir dans la vie sociale et culturelle et participer à des évènements sur le territoire grâce à un accompagnement adapté.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>          PA1 : La personne ne participe pas à des activités ou animations de la structure, en accord avec ses souhaits "cela ne me plait pas" "avant, on pouvait jouer à la belote, mais on a plus le droit à cause de la grippe"          PA4 : La résidente est résidente est fatigable. Elle apprécie sa tranquillité.          PA5 : La résidente préfère rester seule pour se reposer.          PA6 : Le résident est malvoyant ce qui limite ses possibilités.</p>
Critère 1.8.3	<p><b>Les professionnels informent la personne accompagnée sur l'offre d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs, recueillent ses attentes et respectent ses choix de participation.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>          Axes forts :          - Les animations font l'objet d'une programmation affichée. L'animatrice peut interpeller et rappeler aux professionnels sur les activités du jour.</p>
Critère 1.8.4	<p><b>Les professionnels identifient et mobilisent les ressources et moyens nécessaires à la mise en place d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p>
Critère 1.8.5	<p><b>Les professionnels encouragent le recours à la pair-aidance et autres dispositifs facilitant l'entraide entre les personnes accompagnées.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p>

Objectif 1.9	La personne accompagnée exerce sa citoyenneté et/ou bénéficie d'une éducation à la citoyenneté.	3
Critère 1.9.2	<p><b>Les professionnels utilisent des moyens et des outils adaptés permettant à la personne accompagnée d'exercer sa citoyenneté ou de bénéficier d'une éducation à la citoyenneté.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>          Axes forts :          — Les besoins en procurations sont recensés , et l'établissement peut aider et favoriser au vote.</p>	4
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	2,75
Objectif 1.10	La personne est actrice de la personnalisation de son projet d'accompagnement.	2,5
Critère 1.10.3	<p><b>Les professionnels évaluent les besoins de la personne pour construire son projet d'accompagnement en utilisant des outils d'évaluations validés.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>          Axes forts ;          - Les PAP ont été mis en place depuis 3 ans, la dynamique est connue.          - Les PAP sont transmis aux services sanitaires du groupement le cas échéant.          - Le refus de PAP est pris en compte.          - Il existe plusieurs étapes :          - Identification des résidents          - Identification de l'histoire, besoins et attentes (avec croisement et de regards          - Synthèse en équipe</p> <p>Axes de progrès          - L'évaluation est informelle à ce jour          - 41 PAP ont été réalisés sur 65 résidents          - il n'existe pas de procédure d'élaboration des PAP, ni de fiche mission du rôle des référents</p>	3
Critère 1.10.4	<p><b>Les professionnels coconstruisent avec la personne et son entourage son projet d'accompagnement.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>          Axes forts :          - Les PAP sont formalisés entre le référent et la psychologue</p> <p>Axes de progrès :          - Il n'existe pas de réunion de présentation au résident          - Les échanges préparatoires au PAP avec les familles ne sont pas systématiques</p>	3
Critère 1.10.5	<p><b>Les professionnels mobilisent les ressources internes et/ou externes et les outils pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement de la personne.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>          Axes forts ;          - Les PAP ont été mis en place depuis 3 ans, la dynamique est connue.          - Les PAP sont transmis aux services sanitaires du groupement le cas échéant.          - Le refus de PAP est pris en compte.          - Il existe plusieurs étapes :</p>	3

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identification des résidents</li> <li>- Identification de l'histoire, besoins et attentes (avec croisement et de regards</li> <li>- Synthèse en équipe</li> </ul> <p>Axes de progrès</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- il n'existe pas de procédure d'élaboration des PAP, ni de fiche mission du rôle des référents</li> </ul>	
Critère 1.10.6	<b>Les professionnels assurent la traçabilité et réévaluent le projet d'accompagnement avec la personne, chaque fois que nécessaire, et au moins une fois par an.</b>	<b>3</b>
Objectif 1.11	L'entourage est associé dans l'accompagnement de la personne.	3
Critère 1.11.1	<p><b>La personne définit avec les professionnels la place de son entourage dans son accompagnement.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>PA3 : La personne souhaite qu'une partie de la famille ne vienne pas, et souhaite uniquement que certains amis et l'autre partie de la famille. Selon elle, ces souhaits sont respectés.</p> <p>PA4 : La résidente a défini la place de sa fille dans son accompagnement.</p> <p>PA6 : Le résident a accepté que sa famille soit associée à son accompagnement, mais pour lui, aucun rendez-vous n'a eu lieu.</p>	<b>4</b>
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	4
Objectif 1.12	La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant son autonomie.	4
Critère 1.12.1	<p><b>La personne accompagnée exprime régulièrement ses attentes sur les mesures d'aide et de soutien souhaitées pour favoriser ou préserver son autonomie.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>PA3 : Le rollator proposé ne convient pas selon les dires de la personne</p> <p>PA4 : L'autonomie de la résidente est soutenue. "j'ai seulement besoin d'une petite aide pour m'habiller. J'ai fait beaucoup de progrès depuis mon arrivée pour me déplacer et j'ai récupéré en partie ma main droite".</p> <p>PA5 : La résidente est autonome pour manger. Pour le reste, elle a besoin d'aide.</p> <p>PA6 : Le résident est autonome pour prendre sa douche, pour manger, pour se déplacer. Il a besoin d'aide pour prendre l'ascenseur et pour les longs déplacements (hôpital).</p>	<b>4</b>
Critère 1.12.2	<b>Les professionnels évaluent régulièrement les besoins de la personne accompagnée pour favoriser ou préserver son autonomie.</b>	<b>4</b>
Critère 1.12.3	<p><b>Les professionnels repèrent de manière précoce les risques de perte d'autonomie et d'isolement social de la personne accompagnée et alertent les personnes-ressources.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Axes forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les situations sont questionnées, et les professionnels peuvent mettre en place des actions : accompagnement au fauteuil si la marche est très difficile, proposition d'animations, actions avec moins de personnes...</li> </ul>	<b>4</b>
Objectif 1.13	La personne est accompagnée pour accéder ou se maintenir dans son logement ou son hébergement.	4

	<b>La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer ses attentes en matière de logement ou d'hébergement.</b>	<b>4</b>
Critère 1.13.1	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>PA1 : La personne évoque sa télévision dans ses souhaits de personnalisation de l'accompagnement (exemple du remplacement après une panne).</p> <p>PA4 : "Les repas sont souvent répétés. Mais on arrive à avoir autre chose quand ce qui est proposé ne convient pas". "Ma chambre a été refaite, elle est propre et en très bon état".</p> <p>PA5 : La résidente dispose d'un logement permanent.</p>	
Thématique	Accompagnement à la santé	3,9
Objectif 1.14	La personne bénéficie d'un accompagnement en matière de prévention et d'éducation à la santé.	4
	<b>La personne accompagnée participe à la définition de ses besoins en matière de prévention et d'éducation à la santé.</b>	<b>4</b>
Critère 1.14.1	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>PA1 : La personne évoque l'ensemble de l'équipe en cas de question de santé. Elle nous dit que son médecin traitant le suivant en arrivant, mais qu'il est aujourd'hui à la retraite. Elle nous dit pouvoir voir un médecin sans problème, sans pouvoir en préciser son identité.</p> <p>PA2 : "Le docteur vient tous les 3 mois"</p> <p>Le médecin traitant de région parisienne ne l'a pas suivi.</p> <p>La personne dit pouvoir échanger facilement avec son médecin traitant local.</p> <p>PA3 : Le médecin traitant du domicile ne faisant pas de visite à domicile, il ne suit pas la personne dans l'établissement. La personne est suivie par le "médecin de l'établissement".</p> <p>L'infirmière est aussi contactée en cas de question sur la santé.</p> <p>PA4 : "mon médecin traitant était de St Malo et ne pouvait pas se déplacer à l'EHPAD. J'ai pris un médecin qui travaille à l'Hôpital". Je la vois quand j'ai besoin. Elle a récupéré mon dossier médical".</p> <p>PA5 : La résidente est suivie par son médecin traitant et par l'infirmière. Ses attentes sont prises en compte.</p> <p>PA6 : Le résident est suivi par son médecin traitant et par l'infirmière.</p>	
	<b>Les professionnels évaluent les besoins de la personne accompagnée en matière de prévention et d'éducation à la santé.</b>	<b>4</b>
Critère 1.14.2	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>Axes forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Certains outils sont mis en place (régime et fiches avec les exemples). Une attention est portée sur des sujets précis : prévention de la consommation d'alcool, mise en œuvre et suivi des régimes.</li> <li>- La psychologue questionne les situations d'addictions, en prenant en compte le souhait de la personne autour du sevrage (tabac, alcool). Des questionnements éthiques sont travaillés en équipe avec la psychologue.</li> </ul>	
Critère 1.14.3	<b>Les professionnels orientent vers et/ou mettent en œuvre un programme de prévention et d'éducation à la santé adapté à la personne accompagnée.</b>	<b>4</b>
Critère 1.14.4	<b>Les professionnels facilitent la compréhension des messages de prévention et d'éducation à la santé de la personne accompagnée.</b>	<b>4</b>

Critère 1.14.5	<b>Les professionnels organisent l'accompagnement et/ou accompagnent la personne lors des dépistages et des soins de prévention.</b>	<b>4</b>
Critère 1.14.6	<b>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à l'éducation à la santé.</b>	<b>4</b>
Objectif 1.15	La personne est actrice de ses choix sur son accompagnement en santé, la stratégie thérapeutique et les soins qui lui sont proposés.	3,7
Critère 1.15.1	<b>La personne accompagnée est informée des soins qui lui sont proposés, selon des modalités adaptées.</b>  <i>Commentaire :</i> PA1: La personne dit pouvoir échanger facilement avec son médecin traitant local. PA3 : Selon la personne, les professionnels expliquent ce qui est fait (exemple du cor au pied) PA4 : La résidente est informée des soins dont elle bénéficie. PA5 : La résidente est informée des soins dont elle bénéficie. PA6 : Le résident a des cachets, mais il ne sait pas pourquoi.	<b>3</b>
Critère 1.15.2	<b>La personne accompagnée bénéficie de temps d'échange et de soutien autour de son état de santé, des soins possibles et de la stratégie thérapeutique proposée.</b>  <i>Commentaire :</i> PA1 : La personne dit pouvoir échanger facilement avec son médecin traitant local. PA4 : La résidente est informée des soins dont elle bénéficie. "je suis contre l'acharnement thérapeutique"	<b>4</b>
Critère 1.15.3	<b>La personne bénéficie d'un accompagnement adapté, en cas de refus de soins.</b>  <i>Commentaire :</i> PA4 : La résidente sait qu'elle peut refuser les soins. Le sujet est abordé avec son médecin. PA6 : Le résident n'est pas informé de la possibilité de refuser les soins, mais il ne souhaite pas les s'y opposer	<b>4</b>
Critère 1.15.4	<b>La personne accompagnée est associée à la gestion de son traitement médicamenteux pour favoriser sa compréhension et son adhésion et s'assurer de sa continuité.</b>  <i>Commentaire :</i> PA4 : Les médicaments sont préparés et mis dans la chambre. C'est le personnel qui les donne. PA5 : La résidente prend ses médicaments avec de l'aide. Elle est informée de son traitement.	<b>4</b>
Critère 1.15.5	<b>Les professionnels identifient et/ou évaluent régulièrement les besoins en santé de la personne accompagnée.</b>  <i>Commentaire :</i> Axes forts : - Le plan de soins est réévalué quotidiennement au besoin et et les médecins traitants, la permanence médicale et paramédicale se déplacent	<b>4</b>
Critère 1.15.6	<b>Les professionnels repèrent de manière précoce les risques en santé pour la personne accompagnée et alertent les personnes-ressources.</b>	<b>4</b>

Critère 1.15.7	<b>Les professionnels tiennent compte du rapport bénéfice/risque pour proposer des modalités d'accompagnement adaptées à la santé de la personne.</b>	<b>4</b>
Critère 1.15.8	<b>Les professionnels s'appuient sur des activités et des approches non médicamenteuses dans l'accompagnement de la personne.</b>  <i>Commentaire :</i> Axes forts : - Des actions sont identifiées : - musicothérapie (accordéon parfois de la kiné) - massages des mains et facial - entretien avec psychologue - chat-robot - chariot TNM - bouillottes - animation - atelier cuisine	<b>4</b>
Critère 1.15.10	<b>Les professionnels mobilisent les expertises et partenariats du territoire, nécessaires à l'accompagnement à la santé de la personne.</b>	<b>4</b>
Objectif 1.16	La personne accompagnée bénéficie d'une prise en charge de ses douleurs.	4
Critère 1.16.1	<b>La personne s'exprime sur la manière dont sont prises en charge ses douleurs tout au long de son accompagnement.</b>  <i>Commentaire :</i> PA1 : Lé résident exprime des douleurs de type arthrose du genou, "qui se réveille quand il pleut ou qu'il y a du brouillard". Des démarches diagnostiques ont été engagées selon elle. PA2 : En cas de douleurs, la personne sait le dire aux infirmières. "Mais le traitement, cela fait moins mal, et ils me disent qu'il faut marcher plus" PA4 : Les douleurs de la résidente sont prises en compte. PA5 : La résidente parle de ses douleurs à l'infirmière et à son médecin. "Les traitements sont efficaces".	<b>4</b>
Critère 1.16.2	<b>Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement et tracent les douleurs de la personne accompagnée selon des modalités adaptées.</b>  <i>Commentaire :</i> Axes forts : - échelles d'évaluation de la douleur - Entretien avec la psychologue (douleur thymique) avec prise en charge particulière  Axes de progrès : - Il n'est pas réalisé d'évaluation initiale de la douleur à l'entrée	<b>4</b>
Critère 1.16.3	<b>Les professionnels recueillent, auprès de l'entourage, des informations sur les manifestations habituelles des douleurs chez la personne accompagnée.</b>  <i>Commentaire :</i> Axes forts : - En fonction des capacités de la personne, et en fonction de la présence de la famille, cette dernière est consultée. Ces éléments sont renseignés dans le dossier numérique des résidents.	<b>4</b>

Critère 1.16.4	<p><b>Les professionnels coconstruisent avec la personne accompagnée, la stratégie de prise en charge de la douleur.</b></p> <p><i>Commentaire :</i>          Axes forts :          - La douleur fait l'objet d'une prise en charge globale coordonnée entre les professionnels de l'EHPAD et des professionnels médicaux / paramédicaux partenaires.          - Les interactions entre professionnels et prises en compte sont tracés dans le logiciel métier, les prescriptions sont mises à jour et accessibles aux équipes.</p>	4
Critère 1.16.5	<p><b>Les professionnels alertent et/ou mobilisent tous les moyens nécessaires pour soulager la douleur de la personne accompagnée.</b></p> <p><i>Commentaire :</i>          Axes forts :          - La douleur fait l'objet d'une prise en charge globale coordonnée entre les professionnels de l'EHPAD et des professionnels médicaux / paramédicaux partenaires.          - Les interactions entre professionnels et prises en compte sont tracés dans le logiciel métier, les prescriptions sont mises à jour et accessibles aux équipes.          - Des approches non médicamenteuses sont mises en place.</p>	4
Thématique	Continuité et fluidité des parcours	3,75
Objectif 1.17	La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant la continuité et la fluidité de son parcours.	3,75
Critère 1.17.1	<p><b>La personne est accompagnée pour prévenir les situations de transition ou de rupture dans son parcours.</b></p> <p><i>Commentaire :</i>          PA4 : "Mon souhait, c'est de ne plus retourner aux urgences : c'était horrible et pourtant je suis patiente".</p>	3
Critère 1.17.2	<p><b>Les professionnels accompagnent la personne et mobilisent les partenariats nécessaires en cas de situation de rupture concernant son parcours.</b></p> <p><i>Commentaire :</i>          Axes forts :          - Les résidents sont mis au courant pour toute situation ou rupture de parcours. Cette information est tracée dans le dossier.</p>	4
Critère 1.17.3	<p><b>Les professionnels apportent leur(s) expertise(s) en soutien d'autres intervenants dans l'accompagnement de la personne.</b></p>	4
Critère 1.17.4	<p><b>Les professionnels participent aux réunions de coordinations (médico-psycho-sociales) nécessaires à l'accompagnement de la personne.</b></p>	4

### Axes de progrès

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

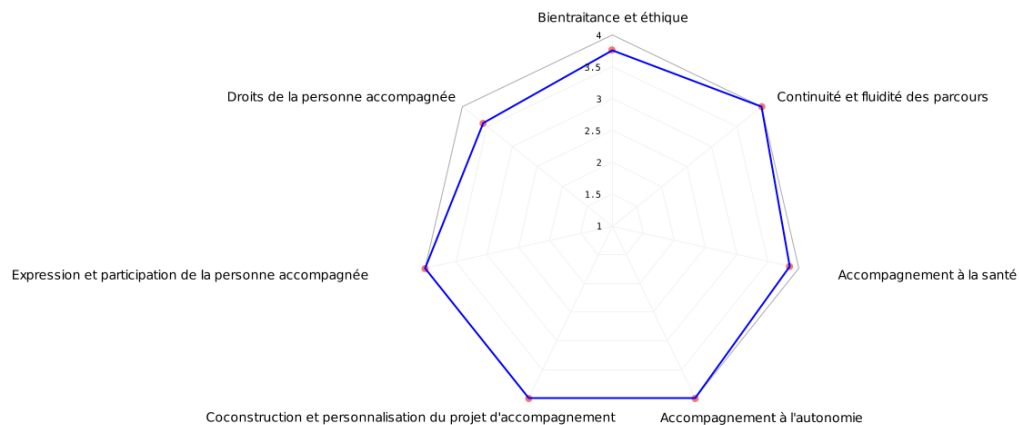
		Cotation
Thématique	Droits de la personne accompagnée	3,52

Objectif 1.2	La personne accompagnée est informée de ses droits de façon claire et adaptée. Sa compréhension est recherchée et favorisée.	3,57
	<b>La personne a accès aux informations relatives à son accompagnement.</b>	<b>2</b>
Critère 1.2.4	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>PA1: "Si j'ai besoin d'informations, je demande à la patronne, mais il y en a plusieurs"</p> <p>PA4 : La résidente n'a pas connaissance de la manière d'accéder à son dossier.</p> <p>PA5 : La résidente a eu des explications sur son accompagnement par une professionnelle.</p> <p>PA6 : Le résident n'a pas connaissance de son accompagnement. Ni sa fille ni lui ne savent comment accéder à son dossier.</p>	
Objectif 1.3	La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service.	3
	<b>La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service et des outils favorisant leur compréhension.</b>	<b>2</b>
Critère 1.3.1	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>Axes forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le Conseil de la Vie Sociale a abordé la révision du règlement intérieur de l'instance Conseil de la Vie Sociale.</li> </ul> <p>Axes de progrès :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le règlement de fonctionnement de l'EHPAD revu en novembre 2022, n'a pas été présenté et discuté en Conseil de la Vie Sociale.</li> </ul>	
Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée	3,73
Objectif 1.9	La personne accompagnée exerce sa citoyenneté et/ou bénéficie d'une éducation à la citoyenneté.	3
	<b>La personne est accompagnée selon ses besoins et ses souhaits dans sa participation à la vie citoyenne.</b>	<b>2</b>
Critère 1.9.1	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>PA2 : "Pour les élections, je ne sais pas, je n'ai rien reçu, ils ne savent pas que je suis là"</p> <p>PA4 : Il n'y a pas d'élection depuis son arrivée.</p> <p>PA5 : La résidente ne souhaite pas participer à la vie citoyenne.</p> <p>PA6 : Le résident n'est pas allé voter. Il n'a pas eu la possibilité d'y aller.</p>	
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	2,75
Objectif 1.10	La personne est actrice de la personnalisation de son projet d'accompagnement.	2,5
	<b>La personne exprime ses attentes sur son projet d'accompagnement.</b>	<b>2</b>
Critère 1.10.1	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>PA2 : Les souhaits de la personne sont pris en compte au quotidien : exemple du poireau à table. "Avec les filles à table, on s'entend bien"</p> <p>PA3 : Les choix de la personne sont pris en compte, notamment en choix alimentaire.</p> <p>PA4 : La résidente explique avoir peu de besoin. Elle ne se souvient pas en avoir parlé avec les professionnels. Elle ne pense pas que les modalités d'accompagnement soient écrites.</p>	



	PA6 : Le résident n'a pas de projet d'accompagnement.	
Critère 1.10.2	<b>La personne avec son entourage et les professionnels en équipe, coconstruisent le projet d'accompagnement.</b> <i>Commentaire :</i> PA4 : La résidente explique avoir peu de besoin. Elle ne se souvient pas en avoir parlé avec les professionnels. Elle ne pense pas que les modalités d'accompagnement soient écrites. PA6 : Le résident n'a pas de projet d'accompagnement.	<b>1</b>
Objectif 1.11	L'entourage est associé dans l'accompagnement de la personne.	<b>3</b>
Critère 1.11.2	<b>Les professionnels informent, orientent et/ou accompagnent l'entourage vers les dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants.</b> <i>Commentaire :</i> Axes forts : - Les souhaits de répit sont identifiés. - Des pistes sont identifiées autour de l'accueil de jour.  Axes de progrès : - Les professionnels n'identifient pas de solutions de répits du territoire.	<b>2</b>
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	<b>4</b>
Objectif 1.13	La personne est accompagnée pour accéder ou se maintenir dans son logement ou son hébergement.	<b>4</b>
Critère 1.13.2	<b>La personne est accompagnée dans ses démarches pour accéder ou se maintenir dans son logement ou hébergement.</b> <i>Commentaire :</i> PA5 : La résidente dispose d'un logement permanent. PA6 : Le résident est en logement permanent à l'EHPAD.	<b>N.C</b>
Critère 1.13.3	<b>Les professionnels accompagnent la personne dans sa recherche de logement ou d'hébergement adapté à ses besoins et attentes.</b>	<b>N.C</b>
Thématique	Accompagnement à la santé	<b>3,9</b>
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.	<b>3,7</b>
Critère 1.15.9	<b>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux activités et approches non médicamenteuses.</b>	<b>2</b>

## Chapitre 2 - Les professionnels



### Axes forts

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

		Cotation
Thématique	Bientraitance et éthique	3,75
Objectif 2.1	Les professionnels contribuent aux questionnements éthiques.	3,75
Critère 2.1.1	<p><b>Les professionnels identifient en équipe les questionnements éthiques propres à la personne accompagnée.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>            Axes forts :            - Les questionnements éthiques sont abordés lors du café éthique organisé au sein de l'EHPAD (3 à 4 fois par an).            - Un exemple de questionnement éthique : "Pendant la nuit, réfléchir entre l'absence d'intervention, pour privilégier la qualité de sommeil, ou l'intervention permettant un mieux être du résident". "Quand le résident est en fin de vie, comment intervenir en l'absence de souhaits exprimés par le résident ou de directives anticipées"            - Les professionnels adressent leurs questions aux personnes référentes du café éthique.            - 10 professionnels ont participé au dernier café éthique.            - Les comptes rendus sont diffusés aux professionnels.</p>	★
	Critère 2.1.2	<p><b>Les professionnels associent la personne et son entourage, aux questionnements éthiques, liés à son accompagnement.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>            Axes forts :            - Les professionnels profitent de ces échanges pour réinterroger leurs pratiques.</p> <p>Axes de progrès :            - Les résidents et les familles ne sont pas associés aux cafés éthiques. Leur participation est planifiée dans le projet d'établissement</p>
	<b>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au</b>	

Critère 2.1.3	<p><b>questionnement éthique.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>          Axes forts :          - La psychologue est une des deux animatrices.          - Les deux animatrices participent à des forums organisés par Hospitalité Saint-Thomas de Villeneuve.</p>
Critère 2.1.4	<p><b>L'ESSMS organise le questionnement éthique en associant l'ensemble des acteurs (personne accompagnée, professionnels, partenaires) et participe à des instances de réflexion éthique sur le territoire.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>          Axes forts :          - Lors de l'admission, la directrice veille au consentement des résidents à intégrer l'EHPAD en présence de la famille.          - La contention des résidents est abordée avec les familles.          - L'EHPAD organise un questionnement éthique lors d'atelier "café éthique" organisé trois fois par an avec les professionnels.          - Deux professionnels formés anime le café éthique.          - Les comptes rendus sont diffusés à l'ensemble des professionnels.          - Les professionnels réabordent les questionnements éthiques, toutes les trois semaines avec le médecin coordonnateurs et la psychologue.          - Les résidents sont invités au café éthique.          - Les cadres participent à l'Espace de Réflexion Éthique de Bretagne.*          - Le groupement HSTV organise des journées éthiques.</p> <p>Axes de progrès :          - Les résidents, familles, ne participent pas aux réunions du café éthique. Leur participation est prévue dans le projet d'établissement</p>
Thématique	Droits de la personne accompagnée <span style="float: right;">3,57</span>
Objectif 2.2	Les professionnels favorisent l'exercice des droits fondamentaux et des libertés individuelles de la personne accompagnée. <span style="float: right;">3,57</span>
Critère 2.2.1 (Impératif)	<p><b>Les professionnels soutiennent la liberté d'aller et venir de la personne accompagnée.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>          Axes forts :          - "Les résidents peuvent sortir seuls s'ils sont autonomes ou accompagnés s'ils ne sont pas autonomes (notamment les résidents de l'unité protégée).          - 'Lorsqu'un résident de l'unité protégée cherche à sortir, les professionnels l'accompagnent à l'extérieur de l'unité protégée".          - Les professionnels sont garants de leur sécurité : ils demandent aux résidents de les prévenir en cas de sortie.          - L'intérêt des contentions est requestionné par le médecin coordonnateur tous les mois.</p>
	<p><b>Les professionnels respectent la dignité et l'intégrité de la personne accompagnée.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p>

Critère 2.2.2 (Impératif)	<p>Axes forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les professionnels ferment la porte pendant les soins et signalent leur présence. Ils veillent à ce que les personnes soient bien habillées lorsqu'elles sortent de leur chambre.</li> <li>- Les professionnels en échangent entre eux.</li> </ul>	
Critère 2.2.3 (Impératif)	<p><b>Les professionnels respectent la vie privée et l'intimité de la personne accompagnée.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Axes forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- "on frappe avant d'entrer dans les chambres".</li> <li>- Les professionnels parlent de la situation des résidents seulement quand ils sont entre eux dans la salle de soins.</li> <li>- Les professionnels en échangent entre eux de ces pratiques.</li> </ul>	4
Critère 2.2.4 (Impératif)	<p><b>Les professionnels respectent la liberté d'opinion, les croyances et la vie spirituelle de la personne accompagnée.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Axes forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La présence d'un aumônier permet de proposer un temps d'écoute et d'échange à chaque résident et d'accompagnement à la vie spirituelle de ceux qui le souhaitent.</li> <li>- Le respect de l'opinion et de l'évolution des souhaits concernant les croyance et vie spirituelle sont intégrés dans le projet personnalisé du résident.</li> </ul>	4
Critère 2.2.6 (Impératif)	<p><b>L'ESSMS favorise l'exercice des droits et libertés de la personne accompagnée.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Axes forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'EHPAD remet aux résidents des documents les informant de leurs droits : Livret d'accueil, charte des droits et libertés, règlement de fonctionnement.</li> <li>- L'EHPAD aborde les droits des résidents avec les nouveaux professionnels et lors des réunions collectives (ou des questions sur les droits sont abordées).</li> <li>- Une annexe au contrat de séjour des résidents présents à l'unité protégée précise l'unité est fermée et que les résidents peuvent sortir sous réserve d'être accompagnés.</li> <li>- Le résident peut quitter l'unité protégée et intégrer l'EHPAD lorsqu'il ne présente plus de risque de déambulation.</li> <li>- Le registre des traitements liés à la RGPD est déployé au niveau du groupe.</li> <li>- Le stockage des données est hébergé en interne et avec une copie des données externalisé.</li> <li>- L'EHPAD est "pilote" au niveau du groupe HSTV pour expérimenter l'utilisation d'un mot de passe unique avec un système de fermeture automatique de l'accès lorsque l'agent s'absente.</li> </ul>	4
Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée	4
Objectif 2.3	Les professionnels favorisent la participation sociale de la personne accompagnée.	4
Critère 2.3.1	<p><b>Les professionnels favorisent la préservation et le développement des relations sociales et affectives de la personne accompagnée.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Axes forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Des temps d'échanges sont proposés lors des repas, lors des animations et des temps de jeux de société.</li> <li>- Lorsque le résident exprime le souhait d'échanger avec sa famille, les professionnels les incitent</li> </ul>	4

	<p>à les contacter.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les professionnels prennent un temps pour échanger avec les résidents lors de leurs interventions.</li> <li>- Une file active de 15 bénévoles intervient régulièrement pour échanger avec les résidents.</li> <li>- L'aumônier est en relation régulière avec les résidents qui le souhaitent.</li> </ul>	
Critère 2.3.2	<p><b>Les professionnels soutiennent et/ou orientent la personne accompagnée pour accéder aux services et dispositifs de droit commun.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>          Axes forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les professionnels peuvent accompagner les résidents pour des démarches administratives (refaire leur carte d'identité, se rendre à des rendez-vous), ou ils les orientent vers les familles.</li> <li>- Tous les 15 jours, l'équipe est renforcée, ce qui permet de faire des démarches.</li> </ul>	<b>4</b>
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	4
Objectif 2.4	Les professionnels adaptent avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques auxquels elle est confrontée.	4
Critère 2.4.1	<p><b>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de fugue ou de disparition auxquels la personne est confrontée.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>          Axes forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le repérage du risque de disparition est réalisé lors de l'admission ou au cours du séjour du résident. Le sujet est abordé et tracé sur Osiris en équipe.</li> <li>- Le projet de changement de service est posé (passage du résident de l'EHPAD vers l'unité protégée). Actuellement, une seule résidente de l'EHPAD est concernée.</li> <li>- Les résidents concernés par un risque de disparition sont connus des professionnels. Le personnel de l'accueil et par les veilleuses de nuit veillent à leurs déplacements.</li> <li>- Les professionnels connaissent les consignes à suivre en cas de disparition d'un résident.</li> <li>- La procédure sur l'absence ou fugue d'un résident a fait l'objet d'un travail d'actualisation avec l'équipe.</li> </ul> <p>Axes de progrès :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'EHPAD n'est pas équipé d'appareil de géolocalisation, en raison de la mauvaise qualité du réseau internet sur le territoire.</li> </ul>	<b>4</b>
Critère 2.4.2	<p><b>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés aux addictions et conduites à risques auxquels la personne est confrontée.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>          Axes forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les risques d'addictions sont repérés par les professionnels sur la consommation d'alcool, le tabac (mais peu d'addiction en cours).</li> <li>- Les addictions sont prises en compte en intégrant le souhait du résident.</li> <li>- Les professionnels informent le résident et cherchent un compromis (Le sujet est abordé dans le comité éthique).</li> </ul> <p>Axes de progrès :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les professionnels ne connaissent pas les partenaires mobilisables pour traiter les addictions.</li> <li>- Il n'existe pas de protocole sur les addictions au sein de l'EHPAD.</li> </ul>	<b>4</b>

Critère 2.4.3	<p><b>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés aux chutes auxquels la personne est confrontée.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>          Axes forts :          - Des informations sont recueillies à l'entrée.          - En cas de suspicion de risque de chute, le kinésithérapeute et le professionnel en Activité Physique Adaptée, peuvent évaluer le risque de chute.          - En grande réunion de transmission, les contentions sont réévaluées.</p>	4
Critère 2.4.4	<p><b>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de dénutrition, malnutrition et/ou des troubles de la déglutition auxquels la personne est confrontée.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>          Axes forts :          - Les risques sont évalués lors des repas.          - Des valeurs albumine sont suivies par les infirmières et les médecins traitants.          - Des suivis de prises alimentaires sont réalisés à la demande du médecin ou de l'IDE.          - Des pesées des résidents sont faites tous les mois (ou plus).</p>	4
Critère 2.4.5	<p><b>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés à la sexualité auxquels la personne est confrontée.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>          Axes forts :          - L'absence de risque est constatée par les professionnels auprès des résidents actuellement présents.</p>	4
Critère 2.4.6	<p><b>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de harcèlement ou d'abus de faiblesse auxquels la personne est confrontée.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>          Axes forts :          - L'absence de risque est constatée par les professionnels auprès des résidents actuellement présents.</p>	4
Critère 2.4.7	<p><b>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de radicalisation et/ou de prosélytisme auxquels la personne est confrontée.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>          Axes forts :          - L'absence de risque est constatée par les professionnels auprès des résidents actuellement présents.</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
	<p><b>Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le développement de ses compétences, la stimulation, le maintien et la valorisation de ses acquis/acquisitions (capacités, compétences).</b></p> <hr/>	4

Critère 2.5.3	<p><i>Commentaire :</i>          Axes forts</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les capacités, besoins et attentes en maintien d'autonomie sont évalués dès l'entrée : alimentation, douche, repas, mobilisation, déplacement,</li> <li>- Les éléments sont tracés dans les PAI et dans les dossiers suite aux rencontres entre professionnels. Ces éléments sont repris au plan de soins. Les agents de soins peuvent faire remonter des informations auprès des autres professionnels.</li> <li>- Des équipements adaptés peuvent être proposés avec l'ergothérapeute.</li> <li>- Les personnes peuvent être :             <ul style="list-style-type: none"> <li>- stimulés verbalement : par exemple lors de la toilette?;</li> <li>- Encouragements : lors de déplacements en déambulateur en salle à manger</li> <li>- Laisser faire des choses en autonomie : toilette du visage par exemple</li> </ul> </li> <li>- Les capacités sont aussi évaluées en fonction de la situation (exemple pour la découpe de la viande dans l'assiette)</li> <li>- Certaines personnes peuvent s'entraider en entre elles : service à table, aide au déplacement en fauteuil.</li> <li>- Les résidents peuvent être aussi rassurés au départ pour certaines actions, puis deviennent autonomes : par exemple sortie au jardinage, passage du fauteuil au déambulateur (en coordination avec kinésithérapeute pour certaines situations).</li> <li>- Les actions mises en place sont identifiées dans les PAI, tracés et faire l'objet de mises à jour en fonction des actions.</li> </ul>
Thématique	Accompagnement à la santé <span style="float: right;">3,84</span>
Objectif 2.6	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement en santé mentale de la personne. <span style="float: right;">3,67</span>
Critère 2.6.1	<p><b>Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement et tracent les besoins d'accompagnement en santé mentale de la personne, selon des modalités adaptées.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>          Axes forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les professionnels connaissent les partenaires pouvant être mobilisés, en interne comme en externe. Les médecins traitants sont aussi mobilisés.</li> <li>- Il existe des formations sur les troubles cognitifs (2021)</li> <li>- La psychologue peut informer les professionnels sur certains troubles cognitifs</li> <li>- Les résidents peuvent orienter vers le CMP ou des psychiatres (pas de résidents récents et peu de retour), aussi bien en hébergement complet qu'au CANTOU.</li> <li>- Les éléments sont tracés dans le logiciel et partagés en équipe.</li> </ul>
Critère 2.6.2	<p><b>Les professionnels coconstruisent le projet d'accompagnement en santé mentale avec la personne et le réévaluent régulièrement.</b> <span style="float: right;"><b>3</b></span></p>
Critère 2.6.3	<p><b>Les professionnels alertent et/ou mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement en santé mentale de la personne.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>          Axes forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les professionnels peuvent contacter et mobiliser les équipes du CMP et du VIVAM</li> <li>- Une démarche de conventionnement a été initiée en coordination avec d'une part le GHT Rance Émeraude (CMP) et le site HSTV de Baguer Morvan (USLD, service de réadaptation et EHPAD), dans une volonté de fluidification du parcours des usagers/patients.</li> </ul>

	<p>Axes de progrès :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Malgré une convention élaborée avec le CMP du territoire, ce dernier ne répond pas systématiquement aux demandes de l'EHPAD, faute de ressources.</li> </ul>	
Objectif 2.7	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement de fin de vie et du deuil de la personne.	4
Critère 2.7.1	<p><b>Les professionnels recueillent et tracent les volontés de la personne sur son accompagnement de fin de vie et ses directives anticipées, selon des modalités adaptées.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Axes forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Depuis la nouvelle organisation (2023), chaque référent a pris contact avec les familles pour compléter les directives anticipées,</li> <li>- Une des résidentes a refusé de compléter les directives anticipées, et cela a été tracé dans le logiciel et pris en compte.</li> <li>- Le contenu des directives anticipées est connu des professionnels. L'accès est, lui aussi, connu, permettant de garantir la mise en œuvre.</li> </ul>	4
Critère 2.7.2	<p><b>Les professionnels échangent en équipe pour adapter l'accompagnement à la fin de vie de la personne, dans le respect des volontés exprimées.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Axes forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La décision de passage en soins palliatif est discuté en équipe, avec le médecin traitant, et le cas échéant avec la psychologue.</li> <li>- Les conduites à tenir sont connues : alimentation, douleur...</li> <li>- Les professionnels et l'établissement facilement les situations de fin de vie : repas, café, couchage...</li> <li>- En cas de décès, il existe une procédure accessible et une boîte (collier, bracelet, nécessaire à toilette...).</li> </ul>	4
Critère 2.7.3	<p><b>Les professionnels échangent en équipe pour adapter l'accompagnement au deuil vécu par la personne.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Axes forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En cas de connaissance de résidents</li> <li>- L'établissement met à disposition des chambres funéraires</li> <li>- Les professionnels peuvent assister aux cérémonies avec accord de la famille.</li> </ul> <p>Axes de progrès</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Même si le libre choix religieux est rappelé et pris en compte, la chambre funéraire reste très typée autour de la religion catholique</li> </ul>	4
Critère 2.7.4	<p><b>Les professionnels mettent en œuvre l'accompagnement de la fin de vie et/ou du deuil de la personne.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Axes forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les professionnels restent disponibles après le décès auprès des familles.</li> </ul>	4



	- Certaines familles de défunt peuvent continuer à participer à la vie et l'animation de la structure.	
Thématique	Continuité et fluidité des parcours	4
Objectif 2.8	Les professionnels favorisent la continuité de l'accompagnement dans l'ESSMS.	4
Critère 2.8.1	<p><b>Les professionnels anticipent les situations de crise ou de rupture dans l'accompagnement ou le parcours de la personne et l'alertent des risques engendrés, le cas échéant.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>          Axes forts :          - L'évaluation est intervenue dans un contexte de gestion de crise COVID :          - Les résidents contaminés sont vus en derniers lors des soins et des repas          - Mesures d'isolement devant le logement          - Les familles sont prévenues          - Une organisation particulière est mise en place comme l'arrêt des repas en salle à manger, avec du temps consacré aux résidents pour les repas, la distribution des médicaments, augmentation du temps d'échange auprès des résidents pour les rassurer.          - L'établissement et les professionnels repèrent et alertent aussi les personnes accompagnées sur les thématiques suivantes :          - Prévention des chutes          - Hospitalisations d'urgences          - Agitation et désorientation des résidents</p> <p>Axes de progrès :          - Même si les éléments sont en grande majorité identifiés et tracés dans le logiciel métiers, ils ne sont pas systématiquement repris dans les projets personnalisés.</p>	4
Critère 2.8.2	<p><b>Les professionnels accompagnent les interruptions et les ruptures d'accompagnement de la personne.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>          Axes forts :          - Les professionnels connaissent les pratiques en la matière, des procédures sont affichées en salle de soins.          - Les professionnels peuvent contacter l'infirmière du service ou de l'USLD en cas de besoin, notamment la nuit          - Le DLU peut être imprimé sous la forme d'un récapitulatif          - Les situations potentielles de disparitions importantes sont identifiées et connues.</p>	4
Critère 2.8.3	<p><b>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au repérage, à la prévention et à la gestion des risques de rupture de parcours de la personne accompagnée.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>          Axes forts :          - Les professionnels connaissent les moyens de prévention pour les chutes (chaussure, câbles, eu sol), fugues (portes fermées le soir). Ils sont régulièrement sensibilisés sur les risques, notamment de chutes, d'agressivité, de troubles du comportement.</p>	4
Objectif 2.9	Les professionnels facilitent la fluidité du parcours de la personne accompagnée, en coordination avec les partenaires.	4

Critère 2.9.1	<p><b>Les professionnels se coordonnent avec les partenaires du territoire impliqués dans le parcours de la personne accompagnée et partagent les informations nécessaires.</b></p> <p><i>Commentaire :</i>          Axes forts :          - La proximité des services sanitaires facilite les transferts entre services, en collaboration avec l'IDEC et le médecin.</p>	4
Critère 2.9.2	<p><b>Les professionnels informent la personne accompagnée, et son entourage, des alternatives pour la continuité de son parcours.</b></p> <p><i>Commentaire :</i>          Axes forts :          - Les règles d'admission et d'exclusion du service protégé sont transmises aux familles dès leur admission.</p>	4
Critère 2.9.3	<p><b>Les professionnels transmettent toute information nécessaire à la continuité de l'accompagnement de la personne aux professionnels qui prennent le relais et à l'entourage.</b></p>	4
Objectif 2.10	<p>Les professionnels partagent entre eux les informations nécessaires à la continuité de l'accompagnement de la personne.</p>	4
Critère 2.10.1	<p><b>Les professionnels partagent entre eux les informations nécessaires à l'accompagnement de la personne.</b></p> <p><i>Commentaire :</i>          Axes forts :          - Les données nécessaires à l'accompagnement des usagers sont transmises par IDEC, le médecin coordonnateur, en direct, puis sont consignées dans le logiciel métier.</p>	4
Critère 2.10.2	<p><b>Les professionnels respectent les règles de sécurisation des données, des dossiers et des accès.</b></p> <p><i>Commentaire :</i>          Axes forts :          - Les bonnes pratiques sont connues, les professionnels ont été formés à la mise en forme et l'actualisation.          .          Axes de progrès :          - Les professionnels rencontrés n'ont pas connaissance d'un document leur rappelant les bonnes pratiques en la matière.</p>	4

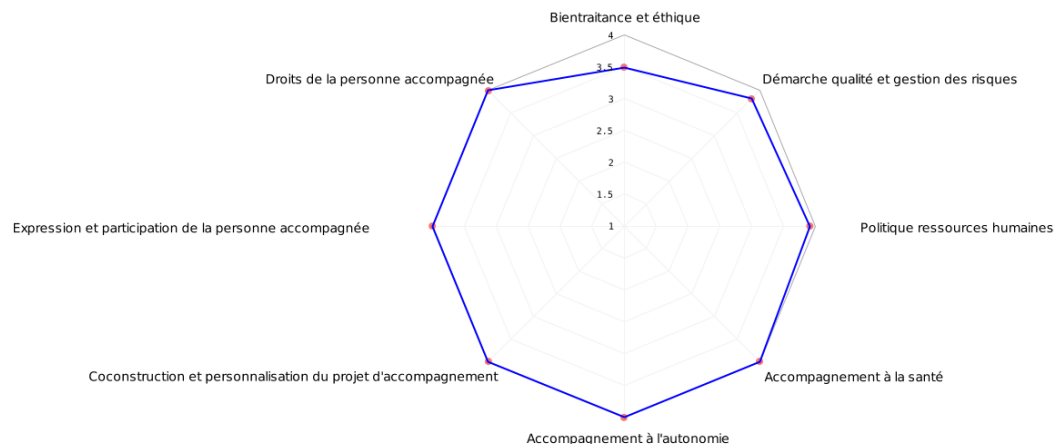
### Axes de progrès

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

		Cotation
Thématique	Droits de la personne accompagnée	3,57
Objectif 2.2	Les professionnels favorisent l'exercice des droits fondamentaux et des libertés individuelles de la personne accompagnée.	3,57

Critère 2.2.5 (Impératif)	<p><b>Les professionnels respectent le droit à l'image de la personne accompagnée.</b> <span style="float: right;"><b>2</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>  <b>Axes forts :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le droit à l'image est recueilli à l'entrée.</li> <li>- Une liste retraçant les droits à l'image par résident est à disposition des professionnels.</li> </ul> <p><b>Axes de progrès :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les résidents ne sont pas informés de l'utilisation systématique de leur image pour éviter des erreurs de distribution des médicaments et en cas de disparition du résident.</li> <li>- La demande de droit à l'image n'est pas renouvelée au cours du séjour du résident.</li> </ul>
Critère 2.2.7 (Impératif)	<p><b>L'ESSMS garantit la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée.</b> <span style="float: right;"><b>3</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>  <b>Axes forts :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'EHPAD garantit la confidentialité et la protection des informations et données relatives aux résidents.</li> <li>- L'EHPAD évalue les risques et sensibilise les professionnels avec le module "Quik audit" sur la protection des données.</li> <li>- Les professionnels disposent de codes d'accès personnalisés.</li> </ul> <p><b>Axes de progrès :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les dossiers administratifs des résidents (dossier papier) présents dans l'armoire à l'accueil contiennent des données sensibles et sont parfois accessibles lorsque l'agent d'accueil s'absente.</li> <li>- Une action corrective est en cours sur le sujet.</li> </ul>

## 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	3,5
Objectif 3.1	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie en matière de bienveillance.	3,5
Critère 3.1.2	<p><b>L'ESSMS définit l'organisation et les modalités de déploiement de sa démarche de bienveillance et met à disposition les outils adaptés.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>            Axes forts :            - La Commission des usagers veille au respect des droits des usagers et favoriser la bienveillance.            - La bienveillance fait l'objet de formation avec les résidents, avec notamment la mise en place du café éthique.            - De nombreuses commissions impliquent la participation des résidents.</p>	4
	<p><b>L'ESSMS organise des actions de sensibilisation à la bienveillance pour tout nouvel intervenant (partenaire, bénévole,...)</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>            Axes forts :            - Les bénévoles signent la charte.            - Les bénévoles sont suivis par l'animatrice qui veille à ce que les relations soient bienveillantes. Dans le cas contraire, l'intervention est suspendue (cf. évènement indésirable fin 2022).            - La convention avec l'association Visiteur des Malades en Établissements Hospitaliers (VMEH) mentionne les droits des résidents, Elle fait référence à la charte des bénévoles de l'HSTV qui mentionne la bienveillance.</p>	4

	<b>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la bientraitance.</b>	<b>4</b>
Critère 3.1.4	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>Axes forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La bientraitance est abordée en réunion d'équipe.</li> <li>- Des mises en situation ont été réalisées (formation à Rennes avec le groupe HSTV).</li> <li>- La bientraitance est abordée dans la formation Carpe Diem.</li> <li>- Un casque de réalité virtuelle permet de simuler certaines situations des nouveaux professionnels et de veiller à leur pratique bientraitante.</li> </ul>	
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
	<b>L'ESSMS garantit un cadre de vie respectueux des droits fondamentaux des personnes accompagnées.</b>	<b>4</b>
Critère 3.2.2	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>Axes forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les résidents disposent d'une chambre de 22 m<sup>2</sup> qu'ils peuvent meubler. Les chambres sont équipées de rideaux et de volets roulants.</li> <li>- La résidence ne propose pas de chambres doubles (pas de présence avec un tiers imposé).</li> <li>- Les résidents peuvent disposer de la clé de leur chambre. Une résidente l'utilise pour fermer la porte la nuit.</li> <li>- Les chambres sont équipées d'un signal de présence utilisé par les professionnels lors des soins permettant de préserver l'intimité des résidents.</li> <li>- Les résidents disposent d'une boîte aux lettres.</li> <li>- Les toilettes ont lieu dans la chambre des résidents.</li> <li>- Les professionnels frappent aux portes avant d'entrer.</li> <li>- Dans l'unité protégée, les résidents peuvent fermer eux-mêmes leur porte de chambre avec un verrou intérieur.</li> <li>- Les professionnels disposent de locaux dédiés dans lesquels ils échangent sur les situations des résidents.</li> <li>- Certains bureaux sont partagés entre différents professionnels.</li> <li>- Les résidents ont plusieurs lieux possibles pour déjeuner (selon le niveau d'autonomie des résidents).</li> <li>- L'EHPAD dispose de salon dans les étages, d'une salle d'accueil des familles, d'une salle à manger, d'une cafétéria, le parcours santé et le parc, le parc sécurisé de l'unité protégée, la chapelle, et d'une salle de kiné.</li> <li>- La signalétique favorise le repérage des locaux.</li> <li>- L'office mis à disposition des professionnels.</li> </ul> <p>Axes forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les membres du Conseil de la Vie Sociale veillent à ce que les droits des résidents soient respectés.</li> </ul>	
Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée	4
Objectif 3.3	L'ESSMS facilite la participation sociale de la personne accompagnée.	4
	<b>L'ESSMS met à disposition des personnes accompagnées des espaces de rencontre et de socialisation, ainsi que des espaces d'apaisement et de bien-</b>	<b>4</b>

Critère 3.3.1	<p><b>être.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>          Axes forts :          - L'EHPAD dispose de salon, dans les étages, d'une salle d'accueil des familles, d'une salle à manger, d'une cafétéria qu'elle met à disposition pour développer les rencontres entre les résidents, avec les familles ou avec des groupes d'enfants.          - Le Centre Joséphine Le Bris permet de développer des liens et des échanges avec les résidents.          - Les personnes suivies par le VIVAM participent à certaines activités.          - L'EHPAD recherche à développer les lieux de socialisation et a répondu à un appel à projet pour réaliser une place du village.          - L'EHPAD dispose de lieux d'apaisement : une chapelle, le salon de coiffure, le jardin, le salon des familles.</p>
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement <span style="float: right;">4</span>
Objectif 3.4	L'ESSMS coconstruit sa stratégie d'accompagnement et son inscription dans le territoire, dans une approche inclusive. <span style="float: right;">4</span>
Critère 3.4.1	<p><b>L'ESSMS met en œuvre une approche inclusive des accompagnements proposés.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>          Axes forts :          - L'EHPAD emploie plus de 6% de professionnels en situation de handicap.          - L'HSTV dispose d'une commission handicap et le site de Baguer Morvan dispose d'un référent handicap.          - L'EHPAD admet toute personne, quelle que soit sa singularité : "c'est un principe écrit dans les valeurs de l'HSTV".          - Des adaptations ont été réalisées : accessibilité au parc, accessibilité des locaux, panneaux en braille, parcours santé... la largeur des couloirs favorise les déplacements des personnes à mobilité réduite, accessibilité des douches et des sanitaires.          - Des périodes d'immersion sont proposées à des personnes éloignées de l'emploi.</p>
Critère 3.4.2	<p><b>L'ESSMS s'inscrit dans des partenariats pour enrichir son offre d'accompagnement au bénéfice des personnes.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>          Axes forts :          - L'EHPAD s'inscrit dans des partenariats pour enrichir son offre d'accompagnement au profit des résidents.          - L'EHPAD collabore ponctuellement avec des partenaires (école primaire, centre de formation) : Échanges avec les résidents lors du goûter, lecture de poèmes,          - Certains professionnels viennent avec leur animal pour les présenter aux résidents.          - Des échanges ponctuels sont organisés avec d'autres EHPAD du secteur.          - Des temps d'échanges sont organisés avec l'Unité de Soins Longue Durée.</p>
	<p><b>L'ESSMS s'inscrit dans des projets communs avec les partenaires du territoire pour renforcer l'offre d'accompagnement.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>          Axes forts :</p>

Critère 3.4.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Des formations sont organisées avec la filière gériatrique du GHT.</li> <li>- Réunion d'information sur la gériatrie avec le GHT.</li> <li>- Des regroupements d'établissement sont réalisés pour répondre avec des appels à projet (appel à projet pour l'infirmière de nuit).</li> </ul>	
Critère 3.4.4	<p><b>L'ESSMS est force de proposition et d'innovation pour améliorer la qualité des accompagnements et les modalités d'intervention.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>          Axes forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'EHPAD est retenu comme Centre de Ressources Territoriale à compter de janvier 2024.</li> <li>- L'EHPAD travaille sur un projet de Maison des Assistantes Maternelles.</li> <li>- L'EHPAD met en œuvre des approches non médicamenteuses (chat bionique, couvertures lestées).</li> <li>- L'EHPAD travaille en collaboration avec la Sodexo pour redonner du plaisir aux résidents sur les repas mixés pour retrouver le plaisir de mâcher à partir de textures mixées ou lissées.</li> </ul>	<b>4</b>
Critère 3.4.5	<p><b>L'ESSMS développe des actions d'ouverture à et sur son environnement pour favoriser les interactions et partenariats.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>          Axes forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'HSTV et l'EHPAD sont impliqués dans un projet Centre de Ressources Territorial.</li> <li>- L'EHPAD a organisé un forum participatif en 2022 destiné à l'ensemble des acteurs en gériatrie du territoire.</li> <li>- L'EHPAD a organisé tous les acteurs du Dispositif d'Appui à la Coordination du Territoire.</li> <li>- L'HSTV a organisé sur le site de Baguer-Morvan un atelier sur la prévention des Chutes ouvert aux résidents de plus de 75 ans.</li> </ul> <p>Axes de progrès :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'établissement prévoit de réaliser une porte ouverte en 2024</li> </ul>	<b>★</b>
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	<b>4</b>
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.	<b>4</b>
Critère 3.5.1	<b>L'ESSMS définit sa stratégie de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées et s'assure de sa mise en œuvre.</b>	<b>4</b>
Critère 3.5.2	<p><b>Les professionnels mettent en œuvre les actions de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>          Axes forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les professionnels mettent en place des temps d'observations des résidents avec partage des informations en transmissions, via le logiciel, ou via les PAP</li> <li>- Les professionnels savent mobiliser les aides techniques : fauteuil roulant, couverts adaptés, verres adaptés, intervention de l'ergothérapeute ou de l'APA.</li> </ul>	<b>4</b>
	<b>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la préservation de l'autonomie et à la prévention du risque d'isolement des</b>	<b>4</b>

	<b>personnes accompagnées.</b>	
Critère 3.5.3	<p><i>Commentaire :</i>          Axes forts :          - Les professionnels peuvent mobiliser l'ergothérapeute          - Ils participent à des formations sur la nutrition, risque de chute, avec échange inter-établissement du groupe</p>	
Thématique	Accompagnement à la santé	4
Objectif 3.6	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de gestion du risque médicamenteux.?	4
	<b>L'ESSMS définit sa stratégie de gestion du risque médicamenteux et s'assure de sa mise en œuvre.</b>	<b>4</b>
Critère 3.6.1	<p><i>Commentaire :</i>          Axes forts :          - Il existe une politique et une procédure accessible via les outils numériques en place          - Ces documents ont été élaborés en collaboration avec la pharmacienne coordonnatrice et le pharmacien d'officine sur les sujets suivants : troubles de la déglutition, approche non médicamenteuse. Cette approche non médicamenteuse est complétée par : musique, diffuseur d'huiles essentielles en coordination avec un médecin spécialiste en aromathérapie, formation toucher massage, infirmière formée en réflexologie.          - Une liste préférentielle a été avec la pharmacienne coordonnatrice, les médecins libéraux sur la base de l'outil OMEDIT.          - Des audits OMEDIT ont été réalisés, suivis d'un plan d'actions piloté par la pharmacienne coordonnatrice.</p>	
	<b>Les professionnels respectent la sécurisation du circuit du médicament.</b>	<b>4</b>
Critère 3.6.2 (Impératif)	<p><i>Commentaire :</i>          Axes forts :          - La pharmacie est sécurisée, et seuls les professionnels autorisés peuvent y accéder.          - Les professionnels veillent à fermer le chariot de médicament lors de leur tour.          - Les règles des 5 B sont connues et appliquées, des rappels sont faits par la pharmacie.          - En cas de renouvellement de traitement, le pharmacien d'officine a accès au logiciel métier (OSIRIS) via un ordinateur mis à disposition par le groupe HSTV (données des traitements et biologique via le dossier numérique des résidents, ordonnance validée par pharmacie via ce même logiciel)          - Une vérification des traitements est faite lors de la réception de la PDA (100%) et lors de la distribution (PDA vérifiée à 100% à réception par IDE, tracée sur document de la pharmacie).          - L'écrasement des médicaments respecte la procédure et les recommandations en la matière : appareil TOUCAN avec sachet.</p> <p>Axes de progrès :          - Les bonnes pratiques applicables en matière d'évacuation des emballages de médicaments ne sont pas systématiquement appliquées : noms sur les boîtes, étiquettes mal enlevées sur la PDA.          - Les médecins de 10 résidents n'utilisent pas le logiciel, la retranscription est alors faite par le médecin coordonnateur.          - Les stylos d'insuline sont rangés avec les livrets de suivi des résidents, mais ne font pas mention de l'identité du résident et de la date d'ouverture des stylos.</p>	
	<b>Les professionnels accompagnent les personnes dans la continuité de leur</b>	



	<b>prise en charge médicamenteuse.</b>	<b>4</b>
Critère 3.6.3	<p><i>Commentaire :</i>          Axes forts :          - Les professionnels sont informés par les médecins traitants, la pharmacienne coordonnatrice ou les infirmières sur les effets secondaires</p>	
	<b>Les professionnels alertent en cas de risque lié à la prise en charge médicamenteuse, dont la iatrogénie.</b>	<b>4</b>
Critère 3.6.4	<p><i>Commentaire :</i>          Axes forts :          - En cas de refus, il est questionné et fait l'objet de stratégies adaptées          - Les actions sont tracées dans le dossier du résident.</p>	
	<b>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à la gestion du risque médicamenteux.</b>	<b>4</b>
Critère 3.6.5	<p><i>Commentaire :</i>          Axes forts :          - La pharmacienne coordonnatrice et la médecin coordonnatrice sensibilisent régulièrement les équipes.          - Les professionnels veillent à fermer le chariot de médicament lors de leur tour.          - Les règles des 5 B sont connues et appliquées, des rappels sont faits par la pharmacie.</p>	
Objectif 3.7	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux.?	4
	<b>L'ESSMS définit sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux et s'assure de sa mise en œuvre.</b>	<b>4</b>
Critère 3.7.1	<p><i>Commentaire :</i>          Axes forts :          - L'évaluation s'est déroulée lors d'une gestion d'un cluster COVID. Des mesures conformes aux procédures et recommandations étaient en place : port du masque par les professionnels concernés, repas en chambre, affichage et rappels réguliers des consignes.          - L'établissement travaille en coordination avec une infirmière IDE Hygiéniste du CH de DINARD.          - La liste préférentielle mise en place avec la pharmacienne coordonnatrice, les médecins libéraux porte aussi sur les antibiotiques.</p>	
	<b>Les professionnels mettent en œuvre les actions de prévention et de gestion du risque infectieux.</b>	<b>4</b>
Critère 3.7.2	<p><i>Commentaire :</i>          Axes forts :          - Les professionnels connaissent les situations et les ressources pour y faire face : Clostridium , COVID,, nettoyage          - Les professionnels connaissent les interventions de l'infirmière hygiéniste .</p>	
Critère 3.7.3	<b>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à la maîtrise du risque infectieux.</b>	<b>4</b>
Thématique	Politique ressources humaines	3,92

Objectif 3.8	L'ESSMS définit et déploie une politique ressources humaines au service de sa stratégie et de la qualité de l'accompagnement.	3,83
Critère 3.8.1	<p><b>L'ESSMS définit et déploie sa politique ressources humaines et met en œuvre une démarche de prévention des risques professionnels.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>            Axes forts :            - Il existe une charte du management, toujours appliquée et correspondant aux activités actuelles.            - Une mise à jour du DUERP est faite annuellement, avec le service RH et la CSST, un plan d'actions est mis à jour            - Une réflexion est en cours sur une dématérialisation du DUERP            - Les référents de lutte contre le harcèlement sexuel et les propos sexistes. Un dispositif groupe est accessible (DRH groupe formé aussi à la médiation) .            - Les FDS sont accessibles            - La fiche entreprise est à jour</p> <p>Axes de progrès :            - L'affichage obligatoire n'est plus à jour.            - La charte groupe sur le lanceur d'alerte n'est pas affichée dans les locaux</p>	4
Critère 3.8.2	<p><b>L'ESSMS met en œuvre un processus d'accueil et d'intégration des nouveaux professionnels et intervenants.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>            Axes forts :            - Un point est fait avec l'encadrement avant la fin de la période d'essai,            - Un entretien est fait avec cadre et salarié avant la fin de la période d'essai.            - Un temps de doublures est prévu avant la prise de poste.            - L'établissement a mis des tuteurs infirmiers et des maitres d'apprentissage pour aides soignants.</p>	4
Critère 3.8.3	<p><b>L'ESSMS adapte sa gestion des emplois et des parcours professionnels aux évolutions du secteur et de sa stratégie.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>            Axes forts :            - Plusieurs actions sont mises en place au niveau du groupe, mais aussi de l'EHPAD :            - CMS au niveau du groupe            - Comité scientifique groupe            - La veille est assurée via la littérature professionnelle, les réseaux professionnels, les fédérations et l'URIOPSS.            - L'établissement participe à des forums de l'emploi, à des actions avec la mission locale, avec le Pole Emploi et le logiciel de recrutement HUBLO.            - La GEPP est gérée par le groupe, avec un entretien en cours et fin de carrière et de reprise après un arrêt long.            - L'établissement est à jour de ses entretiens professionnels, avec le déploiement d'un nouveau logiciel</p>	4
	<p><b>L'ESSMS met au service des accompagnements une équipe de professionnels formés et qualifiés.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>            Axes forts :</p>	4

Critère 3.8.4	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le plan de formation est mis à jour en fonction des entretiens, des parcours (formations diplômantes).</li> <li>- Le plan de formation est présenté au CSE.</li> <li>- Certaines formations sont proposées en réalité virtuelle.</li> <li>- Un escape game est mis en place sur le circuit du médicament, chambre des erreurs dans le cadre de la semaine qualité patient (sanitaire / MS).</li> <li>- Des sensibilisations sont proposées lors des journées qualité.</li> <li>- L'ESSMS facilite les mobilités internes et les journées d'immersion.</li> </ul>	
Critère 3.8.5	<p><b>L'ESSMS définit des modalités de travail adaptées pour garantir la sécurité, la continuité et la qualité de l'accompagnement des personnes.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>          Axes forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Une mise à jour du DUERP est faite annuellement, avec le service RH et la CSST, un plan d'actions est mis à jour.</li> <li>- Une réflexion est en cours sur une dématérialisation du DUERP.</li> <li>- Des nombreuses procédures et protocoles de travail sont travaillés avec les équipes. Les professionnels rencontrés en connaissent l'accès.</li> </ul>	<b>4</b>
Critère 3.8.6	<p><b>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux RBPP, procédures et références spécifiques à leur cadre d'intervention.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>          Axes forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Incendie, CARPE DIEM gestes d'urgence</li> <li>- Il existe un partage entre professionnels et lors des formations</li> <li>- Les actions en matières d'escape game, de réalité virtuelle, de formation en ligne sont connues des professionnels</li> </ul>	<b>3</b>
Objectif 3.9	L'ESSMS met en œuvre une politique de qualité de vie au travail.	<b>4</b>
Critère 3.9.1	<p><b>L'ESSMS promeut une politique favorisant la qualité de vie au travail.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>          Axes forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'EHPAD s'inscrit dans la dynamique de l'accord QVT Groupe</li> <li>- Plusieurs actions sont mises en place en matière de QVT :</li> <li>- Rails de plafond</li> <li>- Semaine QVT avec sport</li> <li>- Journée réflexologie</li> <li>- Congés seniors</li> <li>- Formation retraite</li> <li>- Salle de détente pour le personnel (au 3ème étage)</li> <li>- Processus de don de jours de repos</li> <li>- Primes de rappels mise en place via le logiciel HUBLO dans le cadre de proposition de remplacements dans un délai de moins de 3 jours.</li> </ul>	<b>4</b>
Critère 3.9.2	<p><b>L'ESSMS favorise la qualité de l'environnement de travail des professionnels.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>          Axes forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les professionnels ont été consultés et intégrés dans la dynamique de réorganisation du travail</li> </ul>	<b>4</b>

	(passage en 10h). Les organisations ont été questionnées tout au long de la démarche. - Les bâtiments et le cadre extérieur sont appréciés des professionnels.	
Critère 3.9.3	<p><b>L'ESSMS organise des espaces de discussion et de partage pour les professionnels et des temps de soutien psychologique et/ou éthique.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Axes forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Il existe un comité éthique (café éthique), tenu 3 à 4 fois par an. Les professionnels peuvent y participer à titre de culture, et ouvert à tous, y compris pour le personnel du sanitaire.</li> <li>- Il n'existe pas d'APP (Analyse de la Pratique Professionnelle) formelle, mais des réunions et contacts réguliers avec la psychologue permettant des questionnements réguliers sur les pratiques</li> <li>- La psychologue de l'ESSMS est en lien régulier avec d'autres psychologues.</li> <li>- Les situations sont aussi discutées en équipe lors de la mise à jour des PAP</li> </ul>	<b>4</b>
Thématique	Démarche qualité et gestion des risques	3,82
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><b>L'ESSMS définit sa politique qualité et gestion des risques.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Axes forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La politique a été initié sur le secteur sanitaire et a été étendue au secteur médicosocial.</li> <li>- Elle prévoit les rapprochements CDU (Commission Des Usagers) et CVS. Un patient vient témoigner au sein du CDU (4 fois par an)</li> <li>- Elle prévoit ses modalités de communication en interne.</li> <li>- Elle est en partie détaillée dans le projet d'établissement.</li> <li>- Elle détaille la composition des différentes instances.</li> </ul> <p>Axes de progrès :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La politique ne détaille pas le lien formel avec les RBPP.</li> <li>- Même s'il existe des communications régulières au sein du CVS/CDU en fonction des situations, mais la politique et sa dynamique ne sont pas systématiquement communiquées à l'ensemble des parties prenantes.</li> </ul> <p>Axes forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Des sujets relatifs à la qualité sont abordés en Conseil de la Vie (information sur l'évaluation ; information sur les projets en cours).</li> </ul> <p>Axes de progrès :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La politique qualité n'a pas été présentée et débattue lors des réunions du Conseil de la Vie Sociale.</li> </ul>	<b>3</b>
Critère 3.10.2	<p><b>L'ESSMS met en œuvre sa démarche qualité et gestion des risques.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Axes forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'établissement a mis en place un dialogue de gestion (interne pour chaque activité dans l'établissement) : qualité, problématique des accompagnements, avec les familles, éthique</li> <li>- Les CODIR prévoit un point qualité</li> <li>- Il existe des réunions d'encadrement toutes les semaines avec le responsable qualité en fonction</li> </ul>	<b>4</b>

	<p>des sujets</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Il existe des comités qualité groupe avec des déclinaisons en interne dans chaque service.</li> </ul> <p>Axes forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La mise en œuvre des actions liées à la démarche qualité sont abordés en Conseil de la Vie (information sur l'évaluation ; information sur les projets en cours).</li> </ul>	
Objectif 3.11	L'ESSMS définit et déploie son plan de prévention des risques de maltraitance et de violence.	4
Critère 3.11.1 (Impératif)	<p><b>L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Axes forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La question de vulnérabilité est posée dès l'embauche, avec réflexion sur des situations de maltraitance (physique ou morale).</li> <li>- Des rappels sont faits régulièrement en équipe, et sur les comportements de collègues. Des rappels sont faits sur la co-responsabilité.</li> <li>- Une réflexion est abordée à ce sujet sur l'utilisation du portable.</li> <li>- La notion de formation initiale est prise en compte dans l'information initiale des professionnels.</li> <li>- Le projet d'établissement a pris en compte la notion d'empathie.</li> <li>- Les professionnels du CANTOU sont consultés sur ces sujets, des formations spécifiques sont mises en place (CARPE DIEM, ASG, agents de soins, ... )</li> <li>- La psychologue intervient sur ces sujets.</li> <li>- La notion de plan de prévention est intégré au projet d'établissement, et associé à un plan d'actions mis à jour au fil de l'eau</li> </ul>	4
Critère 3.11.2 (Impératif)	<p><b>L'ESSMS traite les signalements de faits de maltraitance et de violence, et met en place des actions correctives.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Axes forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La déclaration est faite via les déclarations des FEI, des rapports sont faits en systématique (exemple d'un problème de change la nuit)</li> <li>- L'analyse est faite en coordination avec la Direction et les responsables.</li> <li>- Les actions correctives sont gérées via le logiciel.</li> <li>- En fonction des situations, un CREX peut être mis en place. Le logiciel métier permet un suivi</li> <li>- Une réflexion est posée sur la confidentialité des données des déclarations</li> </ul> <p>Axes de progrès :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Il n'existe pas d'outil de suivi global de gestion des situations (action prévue).</li> </ul>	4
Critère 3.11.3	<p><b>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la détection et au signalement de faits de maltraitance et de violence.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Axes forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les gestes réflexes sont connus, mais pas de situation à ce jour.</li> <li>- Des rappels sont faits lors des réunions de services et transmissions.</li> </ul>	4
Objectif 3.12	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.	3,67

Critère 3.12.1 (Impératif)	<p><b>L'ESSMS organise le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>          Axes forts :          - Dès l'admission, les usagers sont informés de modalités de remontées d'informations auprès de la Direction ou de l'encadrement          - Les éléments sont aussi pris en compte dans les RU (Réunion Usagers), CVS et différentes commissions.          - Certains éléments sont remontés par mail ou par courrier.          - Le lien est fait avec le dossier des résidents.          - Il existe des adresses mails et boîte à idée.</p> <p>Axes de progrès :          - La formalisation des plaintes et réclamations n'est uniforme</p>
Critère 3.12.3 (Impératif)	<p><b>Les professionnels analysent en équipe les plaintes et les réclamations et mettent en place des actions correctives.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>          Axes forts :          - Les plaintes et réclamations sont analysées en équipe dans la même dynamique que les évènements indésirables, avec la Direction, l'encadrement, le responsable qualité et les équipes concernées.</p>
Objectif 3.13	<p>L'ESSMS assure le recueil et le traitement des évènements indésirables. <span style="float: right;"><b>4</b></span></p>
Critère 3.13.1 (Impératif)	<p><b>L'ESSMS organise le recueil et le traitement des évènements indésirables.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>          Axes forts :          - Il existe une Charte d'initiation au signalement d'un "évènement indésirable" — groupe accessible via le logiciel métier          - Les EI sont déclarés et gérés via le logiciel métier          - Ils sont orientés de façon automatique          - Ils sont questionnés en Comité Qualité avec les professionnels, voire un CREX          - Les professionnels sont formés à la déclaration et à l'analyse</p>
Critère 3.13.2 (Impératif)	<p><b>L'ESSMS communique sur le traitement des évènements indésirables auprès des parties prenantes.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>          Axes forts :          - Les déclarations font l'objet d'une communication suivie auprès des professionnels, mais aussi des résidents via le CVS..          Axes forts :          - La gouvernance a remis le récapitulatif des évènements indésirables aux membres du Conseil de la Vie Sociale lors de la réunion du 19 octobre 2023.</p> <p>Axes de progrès :          - Les membres du Conseil de la Vie Sociale ne se souviennent pas d'avoir abordé la synthèse des évènements indésirables.</p>
	<p><b>Les professionnels déclarent et analysent en équipe les évènements</b></p>

	<b>indésirables et mettent en place des actions correctives.</b>	<b>4</b>
Critère 3.13.3 (Impératif)	<p><i>Commentaire :</i> Axes forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les actions sont travaillées et mise en place en équipe en coordination du responsable Qualité.</li> <li>- Les déclarations font l'objet d'une communication suivie auprès des professionnels.</li> <li>- Il existe une Charte d'initiation au signalement d'un "événement indésirable" — groupe accessible via le logiciel métier</li> <li>- Les EI sont déclarés et gérés via le logiciel métier</li> <li>- Ils sont orientés de façon automatique</li> <li>- Ils sont questionnés en Comité Qualité avec les professionnels, voire un CREX</li> </ul>	
Critère 3.13.4	<b>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion des évènements indésirables.</b>	<b>4</b>
	<p><i>Commentaire :</i> Axes forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les professionnels sont formés à la déclaration et à l'analyse des évènements indésirables.</li> </ul>	
Objectif 3.14	L'ESSMS est doté d'un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité.	3,75
	<b>L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne et en externe.</b>	<b>4</b>
Critère 3.14.2 (Impératif)	<p><i>Commentaire :</i> Axes forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les éléments sont communiqués</li> <li>- La Directrice est formée à la communication avec la presse (Média training)</li> </ul> <p>Axes de progrès :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La communication en externe n'est pas systématique.</li> </ul>	
	<b>Les professionnels participent aux exercices et aux retours d'expérience partagés, organisés par l'ESSMS.</b>	<b>4</b>
Critère 3.14.3	<p><i>Commentaire :</i> Axes forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Des CREX sont mises en place et tracés après des situations concrètes ou exercices.</li> <li>- Les professionnels sont informés en temps réel de l'évolution des situations</li> </ul>	
	<b>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion de crise.</b>	<b>4</b>
Critère 3.14.4	<p><i>Commentaire :</i> Axes forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les situations dégradées sont identifiées et font l'objet de mesures connues par les professionnels.</li> <li>- Des rappels sont faits en fonction de l'actualité et des situations.</li> </ul> <p>Axes de progrès :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les décisions sont faites avec les équipes, mais ces éléments ne sont pas identifiés dans la procédure des modes dégradés.</li> </ul>	
Objectif 3.15	L'ESSMS s'inscrit dans une dynamique d'innovation et d'évolution sociétale.	4

Critère 3.15.1	<p><b>L'ESSMS définit et met en oeuvre sa stratégie d'optimisation des achats et de développement durable.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>          Axes forts :          - Une des cadres est formée au RSE          - Des actions ont été mises en place (éclairage, tri des déchets, déchets alimentaires avec projet, circuit court alimentaire, produits lessiviels, arrêt produits chimiques, heures creuses pour les machines et séchage          - Dématérialisation des fiches de paie, factures,          - Formations RPS, PRAP          - Panneaux solaires en cours de réparation          - Une enquête mobilité est en cours</p> <p>Axes de progrès :          - Il existe une politique développement durable au sein du groupe, mais elle ne reprend pas les actions spécifiques de l'établissement.</p>
Critère 3.15.2	<p><b>L'ESSMS définit et déploie sa stratégie numérique.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>          Axes forts :          - Une démarche est en place (pilote) pour mettre en place un mot de passe unique (adaptation aux spécificités du métier)          - Il existe une messagerie numérique cryptée, mais une action d'amélioration est en cours.</p> <p>Axes de progrès :          - DPO : formation de plus de 3 ans</p>
Critère 3.15.3	<p><b>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux outils numériques.</b> <span style="float: right;"><b>4</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>          Axes forts :          - Des formations aux outils sont réalisées en interne.          - Les pratiques observées sont cohérentes avec les obligations réglementaires.</p>

### 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	3,5
Objectif 3.1	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie en matière de bienveillance.	3,5

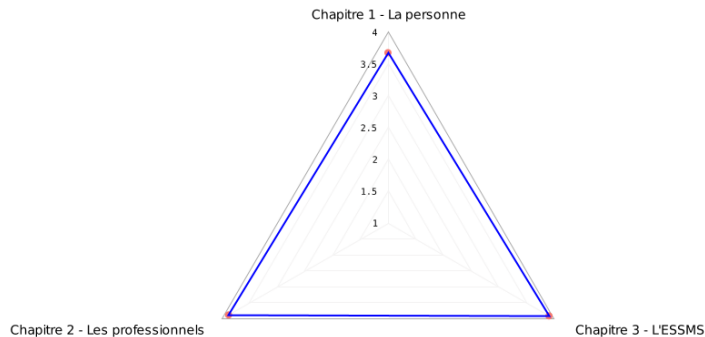


Critère 3.1.1	<p><b>L'ESSMS définit sa stratégie en matière de bientraitance et en partage une définition commune avec l'ensemble des acteurs.</b> <span style="float: right;"><b>2</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>          Axes forts :          - Les contenus de la bientraitance sont dans le projet d'établissement et dans le projet de l'HSTV.</p> <p>Axes de progrès :          - La politique de bientraitance n'est pas formalisée.          - La bientraitance ne fait pas l'objet d'échanges avec les partenaires</p> <p>Axes de progrès :          - La stratégie de bientraitance n'est pas écrite et n'a pas fait l'objet d'une présentation en Conseil de la Vie Sociale.</p>
Thématique	Démarche qualité et gestion des risques <span style="float: right;">3,82</span>
Objectif 3.12	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations. <span style="float: right;">3,67</span>
Critère 3.12.2 (Impératif)	<p><b>L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes.</b> <span style="float: right;"><b>3</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>          Axes forts :          - Dès l'admission, les usagers sont informés de modalités de remontées d'informations auprès de la Direction ou de l'encadrement          - Les éléments sont aussi pris en compte dans les RU (réunion usagers), CVS et différentes commissions.          - Certains éléments sont remontés par mail ou par courrier.          - Certaines plaintes et réclamations sont abordées lors du Conseil de la Vie Sociale (perte de vêtements, absence de goûter pour les résidents qui participent aux animations..., ).</p> <p>Axes de progrès :          - La synthèse des plaintes et réclamations de l'année n'est pas présentée au Conseil de la Vie Sociale.          - Le CVS ne peut garantir que l'ensemble des plaintes et réclamations sont traitées et que les personnes concernées ont une réponse.</p>
Objectif 3.14	L'ESSMS est doté d'un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité. <span style="float: right;">3,75</span>
Critère 3.14.1 (Impératif)	<p><b>L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité et le réactualise régulièrement.</b> <span style="float: right;"><b>3</b></span></p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i>          Axes forts :          - Les situations dégradées sont identifiées et font l'objet de mesures          - Il existe une astreinte et une cellule de gestion de crise, et une astreinte informatique et SOS médecin</p> <p>Axes de progrès :          - Les décisions sont faites avec les équipes, mais ces éléments ne sont pas identifiés dans la procédure des modes dégradés.</p> <p>Axes de progrès :          - Le plan de gestion de crise et de continuité de l'activité n'a pas fait l'objet d'échanges avec les</p>

membres du Conseil de la Vie Sociale.

## Niveau global atteint par l'ESSMS

Présentation de la synthèse de la cotation des trois chapitres.



### Appréciation générale

L'évaluation de l'EHPAD de l'Hospitalité de Saint-Thomas de Villeneuve situé à BAGUER MORVAN s'est déroulée dans les conditions attendues par la HAS, dans un contexte de mesures liées à plusieurs cas de COVID.

Cette évaluation démontre la bonne prise en compte des besoins et attentes des usagers au quotidien, notamment sur les thèmes de la bientraitance, du respect des droits de la personne, de l'accompagnement à l'autonomie et de la bonne prise en compte de l'expression des personnes accompagnées. L'accompagnement à la santé est un axe fort de l'établissement, du fait de la gestion commune avec un établissement sanitaire mitoyen, d'un centre de santé partenaire dans les mêmes locaux et de la coordination en place par un médecin coordonnateur et un pharmacien coordonnateur.

L'équipe d'évaluateurs a pu observer et noter l'insertion de l'établissement sur son territoire, auprès de ses partenaires, dans l'intérêt du territoire et des résidents.

L'organisation de la structure permet notamment la bonne prise en compte des besoins et attentes, même en situation de gestion de crise. Le questionnaire éthique est pluridisciplinaire.

Le système qualité s'appuie sur les outils du groupe HSTV, aussi bien sur la gestion documentaire, accessible aux professionnels, que dans le pilotage des actions et de la gestion de la satisfaction au quotidien.

Les personnes accompagnées rencontrées se disent d'ailleurs satisfaites de l'accompagnement proposé et de l'écoute bienveillante des professionnels, ainsi que de la qualité des locaux (logements individuels, espaces collectifs et cadre de vie intérieur/extérieur).

Sur l'ensemble des thématiques traitées, on note l'implication du personnel, l'appropriation des outils de la loi 2002-2 permettant la bonne prise en compte des besoins et attentes des personnes accompagnées en respect des recommandations de bonnes pratiques.

Il reste toutefois des axes de travail pour l'établissement, notamment sur :

- la co-construction des projets personnalisés, déjà mise en place, mais dont la démarche n'est pas aboutie (structuration, nombre de projets, actualisation formelle) ;
- l'amélioration de la mise en œuvre du droit à l'image, notamment sur l'information et sa réactualisation, au sein d'une organisation déjà bien structurée sur ces points ;
- l'amélioration du stockage des dossiers papiers des résidents (action corrective en cours) ;
- la communication plus régulière des suites données aux plaintes et réclamations ;
- la communication de la gestion de crise auprès des parties prenantes externes.

## Observations de l'ESSMS

<b>Chapitre 1</b>	<p>Critère 1.9.1 = incohérent, preuve du respect du souhait des résidents</p> <p>Critère 1.10.1 et 1.10.2 = incohérent</p> <p>Critère 1.15.5 / 1.15.6 = Plan de soins réévalué quotidiennement au besoin et déplacement des médecins traitants + permanence médical et paramédicale</p> <p>Critère 1.17.1 = Le résident est mis au courant pour toute situation ou rupture de parcours et tracé dans le dossier</p>
<b>Chapitre 2</b>	Aucune observation apportée par l'ESSMS.
<b>Chapitre 3</b>	Aucune observation apportée par l'ESSMS.
<b>Observation générale</b>	Aucune observation apportée par l'ESSMS.

# Annexes

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

		Cotation
Critère 2.2.5	<p><b>Les professionnels respectent le droit à l'image de la personne accompagnée.</b></p> <hr/> <p><i>Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur :</i>            La gouvernance a découvert les points de progrès sur le droit à l'image lors de la visite d'évaluation.            Les actions correctives envisagées par la gouvernance sont repérées et seront mises en œuvre dans l'année 2024.</p>	<b>2</b>
Critère 2.2.7	<p><b>L'ESSMS garantit la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée.</b></p> <hr/> <p><i>Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur :</i>            La gouvernance a découvert les points de progrès sur la gestion des données lors de la visite d'évaluation.            Les actions correctives (actualisation de la formation DPO notamment) sont prévus sur 2024.</p>	<b>3</b>
Critère 3.12.2	<p><b>L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes.</b></p> <hr/> <p><i>Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur :</i>            La gouvernance a pris conscience de la situation lors de la visite d'évaluation.            La gouvernance prévoit de retravailler le sujet avec les membres du Conseil de la Vie Sociale.            Une action corrective est planifiée dans le courant de l'année 2024.</p>	<b>3</b>
Critère 3.14.1	<p><b>L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité et le réactualise régulièrement.</b></p> <hr/> <p><i>Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur :</i>            La gouvernance a pris conscience de la situation lors de la visite d'évaluation.            Une action corrective est planifiée dans le courant de l'année 2024 afin que le plan de gestion de crise et de continuité d'activité puisse être abordé en Conseil de la Vie Sociale.</p>	<b>3</b>

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

		Cotation avant observations	Cotation après observations
Chapitre 1	La personne	3,65	3,66
Thématique	Bienveillance et éthique	4	4
Objectif 1.1	La personne accompagnée s'exprime sur la bienveillance.	4	4
Critère 1.1.1	<p><b>La personne accompagnée exprime sa perception de la bienveillance.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire modifié :</i>            PA1 : "ils s'occupent très bien de moi" "Si on a besoin, on demande à l'infirmière"            Personne accompagnée (PA) n°2 : "Au début, c'était ennuyeux, je ne connaissais personne"            "Ils s'occupent bien de moi au quotidien"            Les règles de bienveillance sont exprimées positivement.            "Cela va, il ne faut dire les choses comme elles ne sont pas"            La personne est toutefois "triste" de devoir rester dans son logement depuis quelques jours à cause de "la grippe".            Personne accompagnée (PA) n°3 : "C'est une maison parfaite, même si je ne connais pas le chef de cuisine"            "Ah , celui qui s'est occupé de moi, le docteur est super, je n'en dirai que du bien"            Le personnel, elles sont nombreuses, impeccables, avec un homme impeccable aussi.            "Je n'ai à me plaindre de rien"            PA4 : "Quand j'ai besoin, j'appelle le personnel, je sonne. Je me sens bien traitée. Elles sont à l'écoute et voient quand je me sens triste".            PA5 : La résidente est bien traitée : elle ne pouvait pas rester toute seule chez elle. Elle se sent respectée.            PA6 : Le résident est bien traité : "tout le monde est gentil avec moi, très polis. Je me sens respecté".</p>	4	4
	Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée	3,73
Objectif 1.7	La personne accompagnée exprime son choix de manière éclairée.	4	4
Critère 1.7.1	<p><b>La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer son consentement éclairé, grâce à une information claire et des moyens adaptés.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire modifié :</i>            PA4 : La résidente a la possibilité d'exprimer son consentement. La résidente s'est exprimée sur ses directives anticipées et un courrier est dans son dossier de soins.            PA6 : Le résident a donné son consentement pour venir à l'EHPAD.</p>	4	4

Thématique	Accompagnement à l'autonomie	4	4
Objectif 1.12	La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant son autonomie.	4	4
Critère 1.12.1	<b>La personne accompagnée exprime régulièrement ses attentes sur les mesures d'aide et de soutien souhaitées pour favoriser ou préserver son autonomie.</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
	<i>Commentaire modifié :</i> PA3 : Le rollator proposé ne convient pas selon les dires de la personne PA4 : L'autonomie de la résidente est soutenue. "j'ai seulement besoin d'une petite aide pour m'habiller. J'ai fait beaucoup de progrès depuis mon arrivée pour me déplacer et j'ai récupéré en partie ma main droite". PA5 : La résidente est autonome pour manger. Pour le reste, elle a besoin d'aide. PA6 : Le résident est autonome pour prendre sa douche, pour manger, pour se déplacer. Il a besoin d'aide pour prendre l'ascenseur et pour les longs déplacements (hôpital).		
Thématique	Accompagnement à la santé	3,83	3,9
Objectif 1.15	La personne est actrice de ses choix sur son accompagnement en santé, la stratégie thérapeutique et les soins qui lui sont proposés.	3,5	3,7
Critère 1.15.5	<b>Les professionnels identifient et/ou évaluent régulièrement les besoins en santé de la personne accompagnée.</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
	EE : Les professionnels identifient et/ou évaluent les besoins spécifiques en santé de la personne accompagnée.	3	4
	EE : Les professionnels réévaluent les besoins en santé de la personne accompagnée dès que nécessaire et au minimum une fois par an.	2	3
	<i>Commentaire modifié :</i> Axes forts : - Le plan de soins est réévalué quotidiennement au besoin et et les médecins traitants, la permanence médicale et paramédicale se déplacent		
Critère 1.15.6	<b>Les professionnels repèrent de manière précoce les risques en santé pour la personne accompagnée et alertent les personnes-ressources.</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
	EE : Les professionnels repèrent de manière précoce les risques en santé pour la personne accompagnée.	3	4
	EE : Les professionnels alertent les personnes-ressources en cas de risque en santé pour la personne accompagnée.	3	4
	<b>Les professionnels s'appuient sur des activités et des approches non médicamenteuses dans l'accompagnement de la personne.</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
	<i>Commentaire modifié :</i> Axes forts : - Des actions sont identifiées : - musicothérapie (accordéon parfois de la kiné)		

Critère 1.15.8	<ul style="list-style-type: none"> <li>- massages des mains et facial</li> <li>- entretien avec psychologue</li> <li>- chat-robot</li> <li>- chariot TNM</li> <li>- bouillottes</li> <li>- animation</li> <li>- atelier cuisine</li> </ul>		
Objectif 1.16	La personne accompagnée bénéficie d'une prise en charge de ses douleurs.	4	4
Critère 1.16.1	<p><b>La personne s'exprime sur la manière dont sont prises en charge ses douleurs tout au long de son accompagnement.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire modifié :</i>  PA1 : Lé résident exprime des douleurs de type arthrose du genou, "qui se réveille quand il pleut ou qu'il y a du brouillard". Des démarches diagnostiques ont été engagées selon elle.  PA2 : En cas de douleurs, la personne sait le dire aux infirmières. "Mais le traitement, cela fait moins mal, et ils me disent qu'il faut marcher plus"  PA4 : Les douleurs de la résidente sont prises en compte.  PA5 : La résidente parle de ses douleurs à l'infirmière et à son médecin. "Les traitements sont efficaces".</p>	4	4
Thématique	Continuité et fluidité des parcours	3,75	3,75
Objectif 1.17	La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant la continuité et la fluidité de son parcours.	3,75	3,75
Critère 1.17.2	<p><b>Les professionnels accompagnent la personne et mobilisent les partenariats nécessaires en cas de situation de rupture concernant son parcours.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire modifié :</i>  Axes forts :  - Les résidents sont mis au courant pour toute situation ou rupture de parcours. Cette information est tracée dans le dossier.</p>	4	4
Chapitre 2	Les professionnels	3,88	3,88
Thématique	Bienveillance et éthique	3,75	3,75
Objectif 2.1	Les professionnels contribuent aux questionnements éthiques.	3,75	3,75



Critère 2.1.4	<p><b>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.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire modifié :</i>          Axes forts :          - Lors de l'admission, la directrice veille au consentement des résidents à intégrer l'EHPAD en présence de la famille.          - La contention des résidents est abordée avec les familles.          - L'EHPAD organise un questionnaire éthique lors d'atelier "café éthique" organisé trois fois par an avec les professionnels.          - Deux professionnels formés anime le café éthique.          - Les comptes rendus sont diffusés à l'ensemble des professionnels.          - Les professionnels réabordent les questionnements éthiques, toutes les trois semaines avec le médecin coordonnateurs et la psychologue.          - Les résidents sont invités au café éthique.          - Les cadres participent à l'Espace de Réflexion Éthique de Bretagne.*          - Le groupement HSTV organise des journées éthiques.</p> <p>Axes de progrès :          - Les résidents, familles, ne participent pas aux réunions du café éthique. Leur participation est prévue dans le projet d'établissement</p>	4	4
Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée	4	4
Objectif 2.3	Les professionnels favorisent la participation sociale de la personne accompagnée.	4	4
Critère 2.3.1	<p><b>Les professionnels favorisent la préservation et le développement des relations sociales et affectives de la personne accompagnée.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire modifié :</i>          Axes forts :          - Des temps d'échanges sont proposés lors des repas, lors des animations et des temps de jeux de société.          - Lorsque le résident exprime le souhait d'échanger avec sa famille, les professionnels les incitent à les contacter.          - Les professionnels prennent un temps pour échanger avec les résidents lors de leurs interventions.          - Une file active de 15 bénévoles intervient régulièrement pour échanger avec les résidents.          - L'aumônier est en relation régulière avec les résidents qui le souhaitent.</p>	4	4
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	4	4
Objectif 2.4	Les professionnels adaptent avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques auxquels elle est confrontée.	4	4
	<b>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de fugue ou de disparition auxquels la personne est confrontée.</b>	4	4

Critère 2.4.1	<p><i>Commentaire modifié :</i></p> <p>Axes forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le repérage du risque de disparition est réalisé lors de l'admission ou au cours du séjour du résident. Le sujet est abordé et tracé sur Osiris en équipe.</li> <li>- Le projet de changement de service est posé (passage du résident de l'EHPAD vers l'unité protégée). Actuellement, une seule résidente de l'EHPAD est concernée.</li> <li>- Les résidents concernés par un risque de disparition sont connus des professionnels. Le personnel de l'accueil et par les veilleuses de nuit veillent à leurs déplacements.</li> <li>- Les professionnels connaissent les consignes à suivre en cas de disparition d'un résident.</li> <li>- La procédure sur l'absence ou fugue d'un résident a fait l'objet d'un travail d'actualisation avec l'équipe.</li> </ul> <p>Axes de progrès :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'EHPAD n'est pas équipé d'appareil de géolocalisation, en raison de la mauvaise qualité du réseau internet sur le territoire.</li> </ul>		
Critère 2.4.4	<p><b>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de dénutrition, malnutrition et/ou des troubles de la déglutition auxquels la personne est confrontée.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire modifié :</i></p> <p>Axes forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les risques sont évalués lors des repas.</li> <li>- Des valeurs albumine sont suivies par les infirmières et les médecins traitants.</li> <li>- Des suivis de prises alimentaires sont réalisés à la demande du médecin ou de l'IDE.</li> <li>- Des pesées des résidents sont faites tous les mois (ou plus).</li> </ul>	4	4
Thématique	Accompagnement à la santé	3,84	3,84
Objectif 2.6	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement en santé mentale de la personne.	3,67	3,67
Critère 2.6.1	<p><b>Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement et tracent les besoins d'accompagnement en santé mentale de la personne, selon des modalités adaptées.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire modifié :</i></p> <p>Axes forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les professionnels connaissent les partenaires pouvant être mobilisés, en interne comme en externe. Les médecins traitants sont aussi mobilisés.</li> <li>- Il existe des formations sur les troubles cognitifs (2021)</li> <li>- La psychologue peut informer les professionnels sur certains troubles cognitifs</li> <li>- Les résidents peuvent orienter vers le CMP ou des psychiatres (pas de résidents récents et peu de retour), aussi bien en hébergement complet qu'au CANTOU.</li> <li>- Les éléments sont tracés dans le logiciel et partagés en équipe.</li> </ul>	4	4
Objectif 2.7	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement de fin de vie et du deuil de la personne.	4	4
	<p><b>Les professionnels échangent en équipe pour adapter l'accompagnement au deuil vécu par la personne.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire modifié :</i></p>	4	4

Critère 2.7.3	<p>Axes forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En cas de connaissance de résidents</li> <li>- L'établissement met à disposition des chambres funéraires</li> <li>- Les professionnels peuvent assister aux cérémonies avec accord de la famille.</li> </ul> <p>Axes de progrès</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Même si le libre choix religieux est rappelé et pris en compte, la chambre funéraire reste très typée autour de la religion catholique</li> </ul>		
Thématique	Continuité et fluidité des parcours	4	4
Objectif 2.8	Les professionnels favorisent la continuité de l'accompagnement dans l'ESSMS.	4	4
	<b>Les professionnels accompagnent les interruptions et les ruptures d'accompagnement de la personne.</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
	<i>Commentaire modifié :</i>		
Critère 2.8.2	<p>Axes forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les professionnels connaissent les pratiques en la matière, des procédures sont affichées en salle de soins.</li> <li>- Les professionnels peuvent contacter l'infirmière du service ou de l'USLD en cas de besoin, notamment la nuit</li> <li>- Le DLU peut être imprimé sous la forme d'un récapitulatif</li> <li>- Les situations potentielles de disparitions importantes sont identifiées et connues.</li> </ul>		
Chapitre 3	L'ESSMS	3,91	3,91
Thématique	Bienveillance et éthique	3,5	3,5
Objectif 3.1	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie en matière de bienveillance.	3,5	3,5
	<b>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la bienveillance.</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
	<i>Commentaire modifié :</i>		
Critère 3.1.4	<p>Axes forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La bienveillance est abordée en réunion d'équipe.</li> <li>- Des mises en situation ont été réalisées (formation à Rennes avec le groupe HSTV).</li> <li>- La bienveillance est abordée dans la formation Carpe Diem.</li> <li>- Un casque de réalité virtuelle permet de simuler certaines situations des nouveaux professionnels et de veiller à leur pratique bienveillante.</li> </ul>		
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	4	4
Objectif 3.4	L'ESSMS coconstruit sa stratégie d'accompagnement et son inscription dans le territoire, dans une approche inclusive.	4	4
	<b>L'ESSMS met en œuvre une approche inclusive des accompagnements proposés.</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
	<i>Commentaire modifié :</i>		
	Axes forts :		

Critère 3.4.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'EHPAD emploie plus de 6% de professionnels en situation de handicap.</li> <li>- L'HSTV dispose d'une commission handicap et le site de Baguer Morvan dispose d'un référent handicap.</li> <li>- L'EHPAD admet toute personne, quelle que soit sa singularité : "c'est un principe écrit dans les valeurs de l'HSTV".</li> <li>- Des adaptations ont été réalisées : accessibilité au parc, accessibilité des locaux, panneaux en braille, parcours santé... la largeur des couloirs favorise les déplacements des personnes à mobilité réduite, accessibilité des douches et des sanitaires.</li> <li>- Des périodes d'immersion sont proposées à des personnes éloignées de l'emploi.</li> </ul>		
Thématique	Accompagnement à la santé	4	4
Objectif 3.6	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de gestion du risque médicamenteux.?	4	4
	<b>Les professionnels respectent la sécurisation du circuit du médicament.</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
Critère 3.6.2 (Impératif)	<p><i>Commentaire modifié :</i></p> <p>Axes forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La pharmacie est sécurisée, et seuls les professionnels autorisés peuvent y accéder.</li> <li>- Les professionnels veillent à fermer le chariot de médicament lors de leur tour.</li> <li>- Les règles des 5 B sont connues et appliquées, des rappels sont faits par la pharmacie.</li> <li>- En cas de renouvellement de traitement, le pharmacien d'officine a accès au logiciel métier (OSIRIS) via un ordinateur mis à disposition par le groupe HSTV (données des traitements et biologique via le dossier numérique des résidents, ordonnance validée par pharmacie via ce même logiciel)</li> <li>- Une vérification des traitements est faite lors de la réception de la PDA (100%) et lors de la distribution (PDA vérifiée à 100% à réception par IDE, tracée sur document de la pharmacie).</li> <li>- L'écrasement des médicaments respecte la procédure et les recommandations en la matière : appareil TOUCAN avec sachet.</li> </ul> <p>Axes de progrès :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les bonnes pratiques applicables en matière d'évacuation des emballages de médicaments ne sont pas systématiquement appliquées : noms sur les boîtes, étiquettes mal enlevées sur la PDA.</li> <li>- Les médecins de 10 résidents n'utilisent pas le logiciel, la retranscription est alors faite par le médecin coordonnateur.</li> <li>- Les stylos d'insuline sont rangés avec les livrets de suivi des résidents, mais ne font pas mention de l'identité du résident et de la date d'ouverture des stylos.</li> </ul>		
Thématique	Politique ressources humaines	3,92	3,92
Objectif 3.8	L'ESSMS définit et déploie une politique ressources humaines au service de sa stratégie et de la qualité de l'accompagnement.	3,83	3,83

Critère 3.8.1	<p><b>L'ESSMS définit et déploie sa politique ressources humaines et met en œuvre une démarche de prévention des risques professionnels.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire modifié :</i>          Axes forts :          - Il existe une charte du management, toujours appliquée et correspondant aux activités actuelles.          - Une mise à jour du DUERP est faite annuellement, avec le service RH et la CSST, un plan d'actions est mis à jour          - Une réflexion est en cours sur une dématérialisation du DUERP          - Les référents de lutte contre le harcèlement sexuel et les propos sexistes. Un dispositif groupe est accessible (DRH groupe formé aussi à la médiation) .          - Les FDS sont accessibles          - La fiche entreprise est à jour</p> <p>Axes de progrès :          - L'affichage obligatoire n'est plus à jour.          - La charte groupe sur le lanceur d'alerte n'est pas affichée dans les locaux</p>	4	4
Critère 3.8.3	<p><b>L'ESSMS adapte sa gestion des emplois et des parcours professionnels aux évolutions du secteur et de sa stratégie.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire modifié :</i>          Axes forts :          - Plusieurs actions sont mises en place au niveau du groupe, mais aussi de l'EHPAD :          - CMS au niveau du groupe          - Comité scientifique groupe          - La veille est assurée via la littérature professionnelle, les réseaux professionnels, les fédérations et l'URIOPSS.          - L'établissement participe à des forums de l'emploi, à des actions avec la mission locale, avec le Pole Emploi et le logiciel de recrutements HUBLO.          - La GEPP est gérée par le groupe, avec un entretien en cours et fin de carrière et de reprise après un arrêt long.          - L'établissement est à jour de ses entretiens professionnels, avec le déploiement d'un nouveau logiciel</p>	4	4
Critère 3.8.5	<p><b>L'ESSMS définit des modalités de travail adaptées pour garantir la sécurité, la continuité et la qualité de l'accompagnement des personnes.</b></p> <hr/> <p><i>Commentaire modifié :</i>          Axes forts :          - Une mise à jour du DUERP est faite annuellement, avec le service RH et la CSST, un plan d'actions est mis à jour.          - Une réflexion est en cours sur une dématérialisation du DUERP.          - Des nombreuses procédures et protocoles de travail sont travaillés avec les équipes. Les professionnels rencontrés en connaissent l'accès.</p>	4	4

	<b>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux RBPP, procédures et références spécifiques à leur cadre d'intervention.</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
Critère 3.8.6	<p><i>Commentaire modifié :</i></p> <p>Axes forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Incendie, CARPE DIEM gestes d'urgence</li> <li>- Il existe un partage entre professionnels et lors des formations</li> <li>- Les actions en matières d'escape game, de réalité virtuelle, de formation en ligne sont connues des professionnels</li> </ul>		
Thématique	Démarche qualité et gestion des risques	3,82	3,82
Objectif 3.10	L'ESSMS définit et déploie sa démarche d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques.	3,5	3,5
	<b>L'ESSMS définit sa politique qualité et gestion des risques.</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
Critère 3.10.1	<p><i>Commentaire modifié :</i></p> <p>Axes forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La politique a été initié sur le secteur sanitaire et a été étendue au secteur médicosocial.</li> <li>- Elle prévoit les rapprochements CDU (Commission Des Usagers) et CVS. Un patient vient témoigner au sein du CDU (4 fois par an)</li> <li>- Elle prévoit ses modalités de communication en interne.</li> <li>- Elle est en partie détaillée dans le projet d'établissement.</li> <li>- Elle détaille la composition des différentes instances.</li> </ul> <p>Axes de progrès :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La politique ne détaille pas le lien formel avec les RBPP.</li> <li>- Même s'il existe des communications régulières au sein du CVS/CDU en fonction des situations, mais la politique et sa dynamique ne sont pas systématiquement communiquées à l'ensemble des parties prenantes.</li> </ul> <p>Axes forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Des sujets relatifs à la qualité sont abordés en Conseil de la Vie (information sur l'évaluation ; information sur les projets en cours).</li> </ul> <p>Axes de progrès :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La politique qualité n'a pas été présentée et débattue lors des réunions du Conseil de la Vie Sociale.</li> </ul>		
Objectif 3.11	L'ESSMS définit et déploie son plan de prévention des risques de maltraitance et de violence.	4	4
	<b>L'ESSMS traite les signalements de faits de maltraitance et de violence, et met en place des actions correctives.</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
Critère 3.11.2 (Impératif)	<p><i>Commentaire modifié :</i></p> <p>Axes forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La déclaration est faite via les déclarations des FEI, des rapports sont faits en systématique (exemple d'un problème de change la nuit)</li> <li>- L'analyse est faite en coordination avec la Direction et les responsables.</li> <li>- Les actions correctives sont gérées via le logiciel.</li> <li>- En fonction des situations, un CREX peut être mis en place. Le logiciel métier permet un suivi</li> </ul>		

	- Une réflexion est posée sur la confidentialité des données des déclarations  Axes de progrès : - Il n'existe pas d'outil de suivi global de gestion des situations (action prévue).		
Objectif 3.12	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.	3,67	3,67
Critère 3.12.3 (Impératif)	<b>Les professionnels analysent en équipe les plaintes et les réclamations et mettent en place des actions correctives.</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
	<i>Commentaire modifié :</i> Axes forts : - Les plaintes et réclamations sont analysées en équipe dans la même dynamique que les événements indésirables, avec la Direction, l'encadrement, le responsable qualité et les équipes concernées.		
Objectif 3.13	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des événements indésirables.	4	4
Critère 3.13.3 (Impératif)	<b>Les professionnels déclarent et analysent en équipe les événements indésirables et mettent en place des actions correctives.</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
	<i>Commentaire modifié :</i> Axes forts : - Les actions sont travaillées et mise en place en équipe en coordination du responsable Qualité. - Les déclarations font l'objet d'une communication suivie auprès des professionnels. - Il existe une Charte d'initiation au signalement d'un "événement indésirable" — groupe accessible via le logiciel métier - Les EI sont déclarés et gérés via le logiciel métier - Ils sont orientés de façon automatique - Ils sont questionnés en Comité Qualité avec les professionnels, voire un CREX		

## Evolutions apportées à l'appréciation générale

### Appréciation générale avant observations de l'ESSMS

L'évaluation de l'EHPAD de l'Hospitalité de Saint-Thomas de Villeneuve situé à BAGUER MORVAN s'est déroulée dans les conditions attendues par la HAS, dans un contexte de mesures liées à plusieurs cas de COVID.

Cette évaluation démontre la bonne prise en compte des besoins et attentes des usagers au quotidien, notamment sur les thèmes de la bientraitance, du respect des droits de la personne, de l'accompagnement à l'autonomie et de la bonne prise en compte de l'expression des personnes accompagnées. L'accompagnement à la santé est un axe fort de l'établissement, du fait de la gestion commune avec un établissement sanitaire mitoyen, d'un centre de santé partenaire dans les mêmes locaux et de la coordination en place par un médecin coordonnateur et un pharmacien coordonnateur.

L'équipe d'évaluateurs a pu observer et noter l'insertion de l'établissement sur son territoire, auprès de ses partenaires, dans l'intérêt du territoire et des résidents.

L'organisation de la structure permet notamment la bonne prise en compte des besoins et attentes, même en situation de gestion de crise. Le questionnement éthique est pluridisciplinaire.

Le système qualité s'appuie sur les outils du groupe HSTV, aussi bien sur la gestion documentaire, accessible aux professionnels, que dans le pilotage des actions et de la gestion de la satisfaction au quotidien.

Les personnes accompagnées rencontrées se disent d'ailleurs satisfaits de l'accompagnement proposé et de l'écoute bienveillante des professionnels, ainsi que de la qualité des locaux (logements individuels, espaces collectifs et cadre de vie intérieur/extérieur).

Sur l'ensemble des thématiques traitées, on note l'implication du personnel, l'appropriation des outils de la loi 2002-2 permettant la bonne prise en compte des besoins et attentes des personnes accompagnées en respect des recommandations de bonnes pratiques.

Il reste toutefois des axes de travail pour l'établissement, notamment sur :

- la co-construction des projets personnalisés, déjà mise en place, mais dont la démarche n'est pas aboutie (structuration, nombre de projets, actualisation formelle) ;
- l'amélioration de la mise en œuvre du droit à l'image, notamment sur l'information et sa réactualisation, au sein d'une organisation déjà bien structurée sur ces points ;
- l'amélioration du stockage des dossiers papiers des résidents (action corrective en cours) ;
- la communication plus régulière des suites données aux plaintes et réclamations ;
- la communication de la gestion de crise auprès des parties prenantes externes.



## Appréciation générale après observations de l'ESSMS

L'évaluation de l'EHPAD de l'Hospitalité de Saint-Thomas de Villeneuve situé à BAGUER MORVAN s'est déroulée dans les conditions attendues par la HAS, dans un contexte de mesures liées à plusieurs cas de COVID.

Cette évaluation démontre la bonne prise en compte des besoins et attentes des usagers au quotidien, notamment sur les thèmes de la bientraitance, du respect des droits de la personne, de l'accompagnement à l'autonomie et de la bonne prise en compte de l'expression des personnes accompagnées. L'accompagnement à la santé est un axe fort de l'établissement, du fait de la gestion commune avec un établissement sanitaire mitoyen, d'un centre de santé partenaire dans les mêmes locaux et de la coordination en place par un médecin coordonnateur et un pharmacien coordonnateur.

L'équipe d'évaluateurs a pu observer et noter l'insertion de l'établissement sur son territoire, auprès de ses partenaires, dans l'intérêt du territoire et des résidents.

L'organisation de la structure permet notamment la bonne prise en compte des besoins et attentes, même en situation de gestion de crise. Le questionnement éthique est pluridisciplinaire.

Le système qualité s'appuie sur les outils du groupe HSTV, aussi bien sur la gestion documentaire, accessible aux professionnels, que dans le pilotage des actions et de la gestion de la satisfaction au quotidien.

Les personnes accompagnées rencontrées se disent d'ailleurs satisfaites de l'accompagnement proposé et de l'écoute bienveillante des professionnels, ainsi que de la qualité des locaux (logements individuels, espaces collectifs et cadre de vie intérieur/extérieur).

Sur l'ensemble des thématiques traitées, on note l'implication du personnel, l'appropriation des outils de la loi 2002-2 permettant la bonne prise en compte des besoins et attentes des personnes accompagnées en respect des recommandations de bonnes pratiques.

Il reste toutefois des axes de travail pour l'établissement, notamment sur :

- la co-construction des projets personnalisés, déjà mise en place, mais dont la démarche n'est pas aboutie (structuration, nombre de projets, actualisation formelle) ;
- l'amélioration de la mise en œuvre du droit à l'image, notamment sur l'information et sa réactualisation, au sein d'une organisation déjà bien structurée sur ces points ;
- l'amélioration du stockage des dossiers papiers des résidents (action corrective en cours) ;
- la communication plus régulière des suites données aux plaintes et réclamations ;
- la communication de la gestion de crise auprès des parties prenantes externes.