

Rapport de visite d'évaluation

SAAD AZUR SANTE PLUS

14 AV GEORGE 5
06000 NICE

24/11/2025 - 26/11/2025

ALEOZ

25 RUE DE LA VERRERIE 13100 AIX-EN-PROVENCE

Statut : Accréditation Cofrac Inspection, n°3-2029, liste des implantations et portée disponibles sur www.cofrac.fr

Table des matières

Introduction	3
Présentation de l'ESSMS	4
Déroulé de la visite	5
Résultats	6
Synthèse des cotations	6
Focus sur les critères impératifs	42
Cotation des chapitres par thématiques	48
Chapitre 1 - La personne	48
Chapitre 2 - Les professionnels	76
Chapitre 3 - L'ESSMS	86
Niveau global atteint par l'ESSMS	97
Observations de l'ESSMS	99
Annexes	100
Annexe 1 : Formulaire(s) critère(s) impératif(s)	100

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 publiée sur le site de la Haute Autorité de santé (HAS). Cette évaluation a pour objectif d'apprécier la qualité des activités et prestations délivrées par ces structures aux personnes accueillies.

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

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

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

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

Les principes de cotation

En utilisant les grilles d'évaluation, les intervenants cotent chaque élément d'évaluation d'un critère. Les cotations possibles sont les suivantes :

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

Présentation de l'ESSMS

Nom du responsable	VIDAL CROS Sophie
FINESS juridique	060028958
Adresse de l'entité juridique	RUE LOUISE ACKERMANN 06000 NICE
Date d'ouverture	23/09/2009
Statut juridique	Privé
Organisme gestionnaire	SARL AZUR SANTE PLUS
Autres informations	

SAAD AZUR SANTE PLUS	
FINESS géographique	060029097
SIRET	51505194400053
Adresse du site évalué	14 AV GEORGE 5 06000 NICE
Département / Région	Alpes-Maritimes / Provence-Alpes-Côte d'Azur
Catégorie FINESS	Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (S.A.A.D.)
Activités	SAD
Modalités d'accueil	domicile
Nombre de places	581
Nombre d'ETP	196.67

Déroulé de la visite

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

Nombre d'accompagnés traceurs réalisés
6

Evaluation réalisée par	
Nom de l'organisation	ALEOZ
Siret de l'organisation	44202681100046
Adresse complète	25 RUE DE LA VERRERIE 13100 AIX-EN-PROVENCE
Statut	Accréditation Cofrac Inspection, n°3-2029, liste des implantations et portée disponibles sur www.cofrac.fr
Nom du coordonnateur de la visite	Stéphanie LUNEAU
Noms des évaluateurs	Stéphanie LUNEAU Anne Gaelle HENRIOT

Dates de transmission	
Pré-rapport	14/12/2025
Observations	22/12/2025
Rapport final	25/12/2025

Résultats

Synthèse des cotations

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

		Cotation
Chapitre 1	La personne	2,39
Thématique	Bientraitance et éthique	3,9
Objectif 1.1	La personne accompagnée s'exprime sur la bientraitance.	3,9
Critère 1.1.1	La personne accompagnée exprime sa perception de la bientraitance.	3,9
	EE : La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer sa perception de la bientraitance.	4
	EE : La personne accompagnée est écoutée et respectée dans cette expression au quotidien.	3,8
Thématique	Droits de la personne accompagnée	2,51
Objectif 1.2	La personne accompagnée est informée de ses droits de façon claire et adaptée. Sa compréhension est recherchée et favorisée.	2
Critère 1.2.1	La personne accompagnée et son entourage sont informés du rôle des professionnels et autres intervenants et peuvent les identifier.	2,83
	EE : La personne et son entourage sont informés du rôle des différents professionnels et autres intervenants qui l'accompagnent.	2,83
	EE : La personne accompagnée peut identifier les professionnels et autres intervenants.	2,83
Critère 1.2.2	La personne accompagnée est informée de ses droits et devoirs dans le cadre de la vie collective ou du fonctionnement du service.	1,47
	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.	1,8
	EE : La personne accompagnée a reçu les documents et explications associés.	1
	EE : La personne accompagnée a la possibilité de poser toutes les questions facilitant sa compréhension.	1,6
Critère 1.2.3	La personne accompagnée est systématiquement informée de la possibilité de désigner une personne de confiance pour l'accompagner et l'assister dans ses démarches.	1
	EE : La personne accompagnée est systématiquement informée de la possibilité de désigner une personne de confiance.	1
	EE : La personne accompagnée est informée du rôle de la personne de confiance.	1
Critère 1.2.4	La personne a accès aux informations relatives à son accompagnement.	1,6
	EE : La personne a accès aux informations relatives à son accompagnement.	2,2

	EE : La personne accompagnée est informée des modalités d'accès à son dossier.	1
Critère 1.2.5	La personne peut s'adresser aux professionnels qui l'accompagnent pour être orientée, accompagnée et soutenue dans l'exercice de ses droits individuels.	2,5
	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.	2,5
	EE : La personne peut s'adresser aux professionnels pour être accompagnée et soutenue dans sa démarche.	2,5
	<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> AT6 indique que l'ensemble de ses droits individuels est géré exclusivement par son tuteur, qu'elle identifie comme son seul interlocuteur pour ces démarches. Elle précise ne pas avoir besoin de solliciter les intervenantes du service pour l'orientation ou l'exercice de ses droits. Dans ce contexte, l'attendu du critère ne peut être observé.	
Critère 1.2.6	Les professionnels informent la personne accompagnée de ses droits et de leurs modalités d'exercice, ou l'orientent vers le bon interlocuteur.	2,75
	EE : Les professionnels informent la personne accompagnée de ses droits et de leurs modalités d'exercice.	2,83
	EE : Les professionnels savent orienter la personne accompagnée vers les personnes ressources.	2,67
	<i>Eléments de preuve :</i> Contrat et annexes signé le 04/04/2022 par la personne accompagnée Contrat de prestation et annexes signé au 24/04/2025 par l'organisme de tutelle Contrat individuel de prestation jusqu'au 23/05/2025 signé le 25/04/2025. Contrat individuel de prestations du 29/04/2025 au 31/01/2030 signé le 30/04/2025. Entretien avec la personne accompagnée. Aucun élément de preuve n'a été présenté Contrat individuel de prestations du 01/09/2025 au 31/08/2028 signé le 08/09/2025. Contrat individuel de prestation du 22/10/2022 au 31/12/2025 signé le 07/02/2025.	
Critère 1.2.7	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la connaissance des droits de la personne accompagnée.	1,83
	EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la connaissance des droits de la personne accompagnée.	1,83
	<i>Eléments de preuve :</i> Aucun élément de preuve n'a été observé Aucun élément de preuve n'a été observé Procédure : promotion de la bientraitance 06/2024. Charte des droits et libertés de la personne accueillie. Aucun élément de preuve n'a été observé Feuille d'émargement réunion de sensibilisation "la bientraitance dans un service d'aide et d'accompagnement à domicile" 26/09/2024. Feuille d'émargement réunion de sensibilisation "la bientraitance dans un service d'aide et d'accompagnement à domicile" 14/11/2024.	
Objectif 1.3	La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service.	1,77
	La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service et des outils	1,2

Critère 1.3.1	favorisant leur compréhension.	
	EE : La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service.	1,4
	EE : La personne accompagnée est associée à la révision des outils favorisant leur compréhension.	1
Critère 1.3.2	Les professionnels coconstruisent les règles de vie collective ou les modalités de fonctionnement du service dans le respect des droits et libertés de la personne accompagnée.	2,34
	EE : Les professionnels coconstruisent les règles de vie collective ou les modalités de fonctionnement du service avec la personne accompagnée.	2
	EE : Les professionnels s'assurent que les règles de vie collective ou les modalités de fonctionnement du service respectent les droits et libertés de personne accompagnée.	2,67
	<i>Eléments de preuve :</i> Carnet de liaison: traçabilité du 19/10/25 Aucun élément de preuve n'a été observé Annexe n°9 du livret d'accueil du bénéficiaire 08/2025 - Règlement de fonctionnement. Aucun élément de preuve n'a été observé Entretien avec la personne. Livret d'accueil du salarié 07/2025. Charte de la bientraitance.	
Objectif 1.4	La personne bénéficie d'un cadre de vie ou d'accompagnement adapté et respectueux de ses droits fondamentaux.	3,75
Critère 1.4.1	La personne est assurée que les choix qu'elle exprime sur son cadre de vie ou d'accompagnement sont pris en compte.	3,75
	EE : La personne exprime ses choix sur son cadre de vie ou d'accompagnement.	3,5
	EE : Les choix de la personne accompagnée sont pris en compte.	4
Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée	2,03
Objectif 1.5	La personne accompagnée est actrice des instances collectives ou de toutes autres formes de participation. Sa participation effective est favorisée.	1,04
Critère 1.5.1	La personne accompagnée participe aux instances collectives ou à toutes autres formes de participation.	1,13
	EE : La personne accompagnée est impliquée dans les instances collectives, ou autres formes de participation.	1
	EE : La personne accompagnée connaît ses représentants et peut les solliciter.	N.C
	EE : La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer sa satisfaction.	1,25
	<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> AT6 : Le service n'a pas l'obligation de mettre en place un Conseil de la vie Sociale avec des représentants des personnes accompagnées. AT5 : Le service n'a pas l'obligation de mettre en place un Conseil de la vie Sociale avec des représentants des personnes accompagnées. AT1 : Le service n'a pas l'obligation de mettre en place un Conseil de la Vie Sociale, incluant l'élection de représentants des personnes accompagnées. AT4 : Le service n'a pas l'obligation de mettre en place un Conseil de la vie Sociale avec des représentants des personnes accompagnées.	

	AT2: Le service n'a pas l'obligation de mettre en place un CVS. AT3 : Le service n'a pas l'obligation de mettre en place un Conseil de la vie Sociale avec des représentants des personnes accompagnées.	
Critère 1.5.2	La personne accompagnée est informée de la suite donnée aux demandes formulées dans le cadre des instances collectives ou à toutes autres formes de participation. EE : La personne accompagnée a connaissance des réponses apportées aux questions qu'elle a posées dans le cadre des instances collectives ou à toutes autres formes de participation. EE : La personne accompagnée a accès au relevé des échanges.	1 1 1
Critère 1.5.3	Les professionnels facilitent l'accès à la traçabilité des échanges et réponses apportées dans le cadre des instances collectives ou à toutes autres formes de participation. EE : Les professionnels facilitent l'accès de la personne accompagnée au contenu des échanges dans les instances collectives ou toutes autres formes de participation. EE : Les professionnels connaissent les lieux d'affichage et/ou d'enregistrement des relevés des échanges. <i>Eléments de preuve :</i> Aucun élément de preuve n'a été observé Aucun élément de preuve n'a été observé Pas de preuve présentée. Aucun élément de preuve n'a été observé Pas de preuve présentée. Pas de preuve présentée.	1 1 1
Objectif 1.6	L'expression de la personne est recueillie tout au long de son accompagnement.	2,98
Critère 1.6.1	La personne accompagnée est soutenue dans son expression. Le partage de son expérience est favorisé et l'expression de ses préférences prise en compte. EE : La personne accompagnée est soutenue dans son expression. EE : La personne accompagnée partage son expérience. EE : Ses préférences sont prises en compte.	3,93 4 4 3,8
Critère 1.6.2	Les professionnels facilitent l'expression de la personne accompagnée grâce à l'utilisation de moyens et outils adaptés. EE : Les professionnels facilitent l'expression de la personne accompagnée. EE : Les professionnels utilisent des moyens et outils qui facilitent leur expression. <i>Eléments de preuve :</i> Entretien avec AT6 Aucun élément de preuve n'a été observé Observation des pratiques professionnelles. Classeur de liaison 04/11/2025 - Professionnels accompagnant le bénéficiaire / Fiche missions "accompagner à des rendez-vous" / Suivi 11/2025 - "accompagnement rendez-vous". Entretien avec AT4 Entretien avec la personne accompagnée. Classeur de liaison - fiche missions - divers : discussions	3,25 3,33 3,17

Critère 1.6.3	Les professionnels analysent le recueil de l'expression de la personne accompagnée et en tirent les enseignements.	1,75
	EE : Les professionnels analysent le recueil de l'expression de la personne accompagnée.	1,67
	EE : Le cas échéant, les professionnels apportent les adaptations nécessaires à l'accompagnement.	1,83
	<i>Eléments de preuve :</i> Cahier de liaison : traçabilité du 27/10/25 Entretien avec AT6 PAP réalisé le 27/10/25 Pas de preuve présentée. Aucun élément de preuve n'a été observé Entretien avec AT4 Entretien avec la personne. Pas de preuve présentée.	
Objectif 1.7	La personne accompagnée exprime son choix de manière éclairée.	2,86
Critère 1.7.1	La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer son consentement éclairé, grâce à une information claire et des moyens adaptés.	3,75
	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.	3,5
Critère 1.7.2	Les professionnels recherchent l'adhésion de la personne accompagnée, grâce à une information claire et des moyens adaptés.	3
	EE : Les professionnels recherchent l'adhésion de la personne accompagnée.	3
	EE : Les professionnels apportent à la personne accompagnée des explications claires et adaptées, nécessaires à sa compréhension.	3
	<i>Eléments de preuve :</i> Observation lors de l'entretien avec l'AT6 Observation lors de l'entretien avec l'AT5 Observation des pratiques professionnelles. Entretien avec la personne.	
	Aucun élément de preuve n'a été observé Entretien avec la personne. Pas de preuve présentée.	
Critère 1.7.3	Les professionnels réinterrogent le refus de la personne tout au long de son accompagnement et recherchent des alternatives avec elle.	3,17
	EE : Les professionnels réinterrogent le refus de la personne tout au long de son accompagnement.	3,17
	EE : Les professionnels recherchent des alternatives avec la personne accompagnée.	3,17
	<i>Eléments de preuve :</i> Cahier de liaison du 19/10/25 Carnet de liaison : 12/10/25 - Refus d'aide à la toilette car fatiguée. Report du soin plus tard dans la matinée. Entretien avec la personne. Aucun élément de preuve n'a été observé	

	Entretien avec la personne. Entretien avec la personne. Observation des pratiques professionnelles.	
Critère 1.7.4	Les professionnels assurent la traçabilité du consentement ou du refus exprimé par la personne accompagnée.	1,5
	EE : Les professionnels formalisent le consentement/refus de la personne accompagnée dans son dossier.	1,5
	EE : Les professionnels partagent l'information du consentement/refus de la personne accompagnée.	1,5
	<i>Eléments de preuve :</i> Contrat de prestation signé par l'AT6 Aucun élément de preuve n'a été observé Pas de preuve présentée. Aucun élément de preuve n'a été observé Contrat individuel de prestations du 01/09/2025 au 31/08/2028 signé le 08/09/2025. Pas de preuve présentée.	
Objectif 1.8	La personne accompagnée participe à la vie sociale.	1,54
Critère 1.8.1	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.	2,6
	EE : La personne accompagnée a la possibilité de maintenir ses liens sociaux existants dans et hors l'établissement ou le service.	2,6
	EE : La personne accompagnée a la possibilité de créer de nouveaux liens sociaux dans et hors l'établissement ou le service.	2,6
Critère 1.8.2	La personne peut s'investir dans la vie sociale et culturelle et participer à des événements sur le territoire grâce à un accompagnement adapté.	1,92
	EE : La personne accompagnée est encouragée à s'investir dans la vie sociale et culturelle et participer à des événements sur le territoire.	2
	EE : Sa participation est facilitée grâce à un accompagnement adapté.	2
	EE : La personne accompagnée reçoit des informations lui permettant de faire des choix de participation à la vie sociale et culturelle du territoire.	1,75
Critère 1.8.3	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.	1
	EE : Les professionnels informent la personne accompagnée sur l'offre d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs.	1
	EE : Les professionnels recueillent les attentes de la personne accompagnée sur sa participation à la vie sportive, socio-culturelle et aux loisirs.	1
	EE : Les professionnels respectent les choix de la personne accompagnée sur sa participation à la vie sportive, socio-culturelle et aux loisirs.	1
	<i>Eléments de preuve :</i> Aucun élément de preuve n'a été observé Aucun élément de preuve n'a été observé Pas de preuve présentée. Aucun élément de preuve n'a été observé Pas de preuve présentée. Pas de preuve présentée.	

Critère 1.8.4	Les professionnels identifient et mobilisent les ressources et moyens nécessaires à la mise en place d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs.	1,17
	EE : Les professionnels identifient les ressources et moyens nécessaires à la mise en place d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs.	1,33
	EE : Les professionnels mobilisent ces ressources au bénéfice de la personne accompagnée.	1
	<i>Eléments de preuve :</i> Aucun élément de preuve n'a été observé Aucun élément de preuve n'a été observé Pas de preuve présentée. Aucun élément de preuve n'a été observé Pas de preuve présentée. Fiche de mission (non datée).	
Critère 1.8.5	Les professionnels encouragent le recours à la pair-aidance et autres dispositifs facilitant l'entraide entre les personnes accompagnées.	1
	EE : Les professionnels encouragent le recours à la pair-aidance.	1
	EE : Les professionnels facilitent l'entraide entre les personnes accompagnées.	1
	<i>Eléments de preuve :</i> Aucun élément de preuve n'a été observé Aucun élément de preuve n'a été observé Pas de preuve présentée. Aucun élément de preuve n'a été observé Pas de preuve présentée. Pas de preuve présentée.	
Objectif 1.9	La personne accompagnée exerce sa citoyenneté et/ou bénéficie d'une éducation à la citoyenneté.	1,75
Critère 1.9.1	La personne est accompagnée selon ses besoins et ses souhaits dans sa participation à la vie citoyenne.	2,5
	EE : La personne est accompagnée dans sa participation à la vie citoyenne au regard de ses besoins et souhaits.	2,5
	EE : La personne accompagnée bénéficie des informations utiles à l'exercice de la vie citoyenne.	2,5
Critère 1.9.2	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.	1
	EE : Les professionnels facilitent l'exercice de la citoyenneté de la personne accompagnée grâce à la mobilisation de moyens et d'outils adaptés.	1
	EE : Les professionnels proposent à la personne accompagnée une éducation à la citoyenneté.	1
	<i>Eléments de preuve :</i> Aucun élément de preuve n'a été observé Aucun élément de preuve n'a été observé Pas de preuve présentée. Aucun élément de preuve n'a été observé Pas de preuve présentée.	

	Pas de preuve présentée.	
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	2,22
Objectif 1.10	La personne est actrice de la personnalisation de son projet d'accompagnement.	1,9
Critère 1.10.1	La personne exprime ses attentes sur son projet d'accompagnement. EE : La personne est sollicitée pour exprimer ses attentes sur son projet d'accompagnement.	2,33 2,33
Critère 1.10.2	La personne avec son entourage et les professionnels en équipe, coconstruisent le projet d'accompagnement. EE : La personne et les professionnels en équipe, élaborent conjointement le projet d'accompagnement. EE : L'entourage est associé, selon les souhaits de la personne, à la coconstruction de son projet d'accompagnement. <i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> AT2 : La personne accompagnée indique qu'elle ne dispose plus d'entourage avec lequel elle entretient des liens.	2,25 2 2,5
Critère 1.10.3	Les professionnels évaluent les besoins de la personne pour construire son projet d'accompagnement en utilisant des outils d'évaluations validés. EE : Les professionnels évaluent les besoins de la personne pour élaborer son projet d'accompagnement. EE : Les professionnels utilisent des outils validés pour l'évaluation de ses besoins. <i>Eléments de preuve :</i> PAP initial fait le 17/09/2025 non signé par le bénéficiaire PAP réalisé le 27/10/25 - Evaluation initiale Projet personnalisé 24/11/2025. Aucun élément de preuve n'a été observé Grille d'évaluation dans le projet personnalisé 28/10/2025. Projet personnalisé 17/09/2025.	1,75 1,83 1,67
Critère 1.10.4	Les professionnels coconstruisent avec la personne et son entourage son projet d'accompagnement. EE : Les professionnels coconstruisent le projet d'accompagnement avec la personne. EE : Les professionnels associent son entourage selon les souhaits de la personne accompagnée. <i>Eléments de preuve :</i> Aucun élément de preuve n'a été observé PAP du 27/10/2025 signé par l'organisme de tutelle Cahier de liaison : entourage Projet personnalisé 24/11/2025. Entretien avec la personne. Aucun élément de preuve n'a été observé Projet personnalisé 28/10/2025. Cahier de liaison - environnement familial et entourage. Entretien avec la personne accompagnée. Classeur de liaison - environnement familial et entourage.	1,63 1,5 1,75

	Projet personnalisé 17/09/2025.	
	<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> AT2 : Le professionnel indique que la personne accompagnée n'entretient plus de contact avec son entourage, information également précisée par cette dernière lors de l'entretien. AT3 : Le professionnel indique que la personne accompagnée n'a pas d'entourage mobilisable.	
	Les professionnels mobilisent les ressources internes et/ou externes et les outils pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement de la personne. EE : Les professionnels mobilisent les ressources internes et/ou externes nécessaires à la mise en œuvre du projet d'accompagnement de la personne. EE : Les professionnels mobilisent les outils nécessaires à la mise en œuvre du projet d'accompagnement.	2 2,33 1,67
Critère 1.10.5	<i>Eléments de preuve :</i> Aucun élément de preuve n'a été observé PAP du 27/10/2025 Projet personnalisé 24/11/2025 - Acteurs associés à l'accompagnement. Classeur de liaison 04/11/2025 - Fiche missions / Suivi 11/2025. Aucun élément de preuve n'a été observé Projet personnalisé 28/10/2025 - Acteurs associés à l'accompagnement. Cahier de liaison (non daté) - suivi 11/2025. Observation de l'intervention d'une auxiliaire de vie. Projet personnalisé 17/09/2025. Classeur de liaison - Suivi 09/2025, 10/2025, 11/2025.	
	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. EE : Les professionnels formalisent le projet d'accompagnement de la personne et ses mises à jour. EE : Les professionnels réévaluent avec la personne son projet d'accompagnement dès que nécessaire et au minimum une fois par an.	1,42 1,83 1
Critère 1.10.6	<i>Eléments de preuve :</i> PAP du 17/09/2025 - Evaluation initiale. PAP réalisé le 27/10/25 - Evaluation initiale Aucun élément de preuve n'a été observé Projet personnalisé 28/10/2025. Contrat individuel de prestations du 01/09/2025 au 31/08/2028 signé le 08/09/2025. Projet personnalisé 17/09/2025.	
	<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> AT5 est accompagnée par le service depuis six mois. Un PAP initial a été réalisé ; toutefois, la situation ne relève pas encore d'une réévaluation compte tenu du délai d'accompagnement. En l'absence d'échéance atteinte, les éléments attendus pour apprécier la réévaluation ne peuvent être observés à ce stade. AT1 : Le professionnel indique que le projet personnalisé de la personne accompagnée vient d'être élaboré. AT2 : Le professionnel indique que la personne est accompagnée depuis peu et que le projet d'accompagnement initial a été formalisé très récemment.	
Objectif 1.11	L'entourage est associé dans l'accompagnement de la personne.	2,53

Critère 1.11.1	La personne définit avec les professionnels la place de son entourage dans son accompagnement.	4	
	EE : La personne décide de la place de son entourage dans son accompagnement.	4	
	EE : Le choix fait par la personne accompagnée, sur la place donnée à son entourage, est respecté.	4	
	<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> AT2 : La personne accompagnée indique qu'elle ne dispose plus d'entourage avec lequel elle entretient des liens.		
Critère 1.11.2	Les professionnels informent, orientent et/ou accompagnent l'entourage vers les dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants.	1,06	
	EE : Les professionnels connaissent les dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants pour l'entourage.	1,17	
	EE : Les professionnels informent l'entourage des dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants.	1	
	EE : Les professionnels orientent et/ou accompagnent l'entourage vers les dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants.	1	
	<i>Eléments de preuve :</i> Aucun élément de preuve n'a été observé Aucun élément de preuve n'a été observé Entretien avec le professionnel. Aucun élément de preuve n'a été observé Cahier de liaison - environnement familial et entourage. Classeur de liaison - environnement familial et entourage.		
	<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> AT6 ne dispose pas d'un entourage proche mobilisable. Les intervenantes constituent l'essentiel de son environnement quotidien. Dans ce contexte, les attendus relatifs à l'implication ou à la mobilisation de l'entourage ne peuvent être observés. AT5 ne dispose pas d'un entourage proche mobilisable. Les intervenantes constituent l'essentiel de son environnement quotidien. Dans ce contexte, les attendus relatifs à l'implication ou à la mobilisation de l'entourage ne peuvent être observés. AT2 : Le professionnel indique que la personne accompagnée n'entretient plus de contact avec son entourage, information également précisée par cette dernière lors de l'entretien. AT3 : Le professionnel indique que la personne accompagnée ne dispose d'aucun entourage mobilisable.		
	Thématique	Accompagnement à l'autonomie	2,55
	Objectif 1.12	La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant son autonomie.	2,47
	Critère 1.12.1	La personne accompagnée exprime régulièrement ses attentes sur les mesures d'aide et de soutien souhaitées pour favoriser ou préserver son autonomie.	2,88
		EE : La personne accompagnée exprime ses attentes sur les mesures d'aide et de soutien souhaitées pour favoriser son autonomie.	3,25
		EE : La personne accompagnée est régulièrement sollicitée pour exprimer ses attentes en vue de préserver son autonomie.	2,5
	Les professionnels évaluent régulièrement les besoins de la personne accompagnée pour favoriser ou préserver son autonomie.	2,45	

Critère 1.12.2	EE : Les professionnels évaluent les besoins d'accompagnement de la personne pour favoriser son autonomie.	3,5
	EE : Les professionnels réévaluent régulièrement les besoins d'accompagnement de la personne pour préserver son autonomie.	1,4
	<i>Eléments de preuve :</i> PAP du 17/09/2025 - Evaluation initiale. PAP réalisé le 27/10/25 Projet personnalisé 24/11/2025. Entretien avec la personne. Aucun élément de preuve n'a été observé Projet personnalisé 28/10/2025. Projet personnalisé 17/09/2025.	
	<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> AT5 est accompagnée par le service depuis six mois. Un PAP initial a été réalisé ; toutefois, la situation ne relève pas encore d'une réévaluation compte tenu du délai d'accompagnement.	
Critère 1.12.3	Les professionnels repèrent de manière précoce les risques de perte d'autonomie et d'isolement social de la personne accompagnée et alertent les personnes-ressources.	2,09
	EE : Les professionnels alertent les personnes-ressources en cas de risque de perte d'autonomie ou d'isolement social de la personne accompagnée.	2,17
	EE : Les professionnels repèrent de manière précoce les risques de perte d'autonomie et d'isolement social de la personne accompagnée.	2
	<i>Eléments de preuve :</i> PAP du 17/09/2025 Cahier de liaison Cahier de liaison - Transmission du 14/10/25 PAP du 27/10/2025 - Personnes ressources Pas de preuve présentée. Aucun élément de preuve n'a été observé Entretien avec la personne accompagnée. Entretien avec le professionnel. Projet personnalisé 17/09/2025. Entretien avec la personne.	
Objectif 1.13	La personne est accompagnée pour accéder ou se maintenir dans son logement ou son hébergement.	2,63
Critère 1.13.1	La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer ses attentes en matière de logement ou d'hébergement.	2,88
	EE : La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer ses attentes en matière de logement ou d'hébergement.	3,25
	EE : Les attentes formulées par la personne accompagnée sont prises en compte.	2,5
	<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> AT5 : La personne accompagnée indique qu'elle n'a pas exprimé d'attentes sur cette thématique. AT4 : La personne accompagnée indique qu'elle n'a pas exprimé d'attentes sur cette thématique. AT3 : La personne accompagnée indique qu'elle n'a pas exprimé d'attentes sur cette thématique.	
	La personne est accompagnée dans ses démarches pour accéder ou se	

Critère 1.13.2	maintenir dans son logement ou hébergement.	2,33
	EE : La personne accompagnée est informée ou conseillée dans ses démarches relatives à son logement ou hébergement.	2,33
	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.	2,33
<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i>		
AT3 : La personne accompagnée indique qu'elle n'a pas exprimé d'attentes sur cette thématique.		
Critère 1.13.3	Les professionnels accompagnent la personne dans sa recherche de logement ou d'hébergement adapté à ses besoins et attentes.	2,67
	EE : Les professionnels prennent en compte les besoins et attentes exprimés par la personne accompagnée dans sa recherche de logement ou d'hébergement.	2,67
	EE : Les professionnels adaptent l'accompagnement de la personne pour sa recherche de logement ou d'hébergement.	2,67
<i>Eléments de preuve :</i>		
Aucun élément de preuve n'a été observé		
Entretien avec AT5		
Contrat de prestation du 24/04/2025		
Entretien avec la personne.		
Aucun élément de preuve n'a été observé		
Observation de l'intervention d'une auxiliaire de vie au domicile de la personne accompagnée.		
Entretien avec la personne accompagnée.		
Logiciel - fiche client - habitudes de vie.		
<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i>		
AT1 : Le professionnel indique que la personne accompagnée n'envisage pas de quitter son domicile, dont elle est propriétaire. Il mentionne des aménagements en cours, ce qui a été évoqué par la personne accompagnée lors de l'entretien.		
AT2 : Le professionnel indique que la personne accompagnée n'a pas exprimé d'attentes relatives à une recherche de logement ou d'hébergement. Il précise que les interventions actuelles à domicile visent la remise en état du logement, par des tâches d'entretien et de réorganisation, incluant le rangement et le nettoyage, en lien avec les besoins spécifiques de la personne. Ces éléments ont été évoqués par la personne lors de l'entretien.		
AT3 : Le professionnel indique que la personne accompagnée souhaite continuer à vivre au sein de son domicile, information consignée dans le recueil des habitudes de vie.		
Thématique	Accompagnement à la santé	1,87
Objectif 1.14	La personne bénéficie d'un accompagnement en matière de prévention et d'éducation à la santé.	1,53
Critère 1.14.1	La personne accompagnée participe à la définition de ses besoins en matière de prévention et d'éducation à la santé.	2
	EE : La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer ses attentes en matière de prévention en santé.	2
	EE : La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer ses attentes en matière d'éducation à la santé.	2
	Les professionnels évaluent les besoins de la personne accompagnée en matière de prévention et d'éducation à la santé.	1,34

Critère 1.14.2	EE : Les professionnels évaluent les besoins de la personne accompagnée en matière de prévention en santé.	1,5
	EE : Les professionnels évaluent les besoins de la personne accompagnée en matière d'éducation à la santé.	1,17
<i>Eléments de preuve :</i> Aucun élément de preuve n'a été observé PAP du 27/10/2025 - Evaluation des risques Projet personnalisé 24/11/2025. Aucun élément de preuve n'a été observé Pas de preuve présentée. Projet personnalisé 17/09/2025.		
Critère 1.14.3	Les professionnels orientent vers et/ou mettent en œuvre un programme de prévention et d'éducation à la santé adapté à la personne accompagnée.	1,5
	EE : Les professionnels mettent en œuvre un programme de prévention et d'éducation à la santé adapté à la personne accompagnée.	1,67
	EE : Les professionnels orientent la personne accompagnée vers un programme de prévention et d'éducation à la santé.	1,33
<i>Eléments de preuve :</i> Aucun élément de preuve n'a été observé Aucun élément de preuve n'a été observé Cahier de liaison 04/11/2025 - Fiche missions / Suivi 11/2025 / Planning mobilité. Aucun élément de preuve n'a été observé Observation des aménagements du domicile. Pas de preuve présentée.		
Critère 1.14.4	Les professionnels facilitent la compréhension des messages de prévention et d'éducation à la santé de la personne accompagnée.	1
	EE : Les professionnels adaptent les messages de prévention et d'éducation à la santé à la personne accompagnée.	1
	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.	1
<i>Eléments de preuve :</i> Aucun élément de preuve n'a été observé Aucun élément de preuve n'a été observé Pas de preuve présentée. Aucun élément de preuve n'a été observé Pas de preuve présentée. Pas de preuve présentée.		
Critère 1.14.5	Les professionnels organisent l'accompagnement et/ou accompagnent la personne lors des dépistages et des soins de prévention.	2,17
	EE : Les professionnels organisent l'accompagnement de la personne lors des dépistages et des soins de prévention.	2,17
	EE : Les professionnels accompagnent la personne lors des dépistages et des soins de prévention.	2,17
<i>Eléments de preuve :</i> Aucun élément de preuve n'a été observé Carnet de liaison - Accompagnement rendez vous spécialiste du 7/10/2025		

	Classeur de liaison 04/11/2025 - Fiche missions. Aucun élément de preuve n'a été observé Cahier de liaison (non daté) - Fiche de missions "accompagner à des rendez-vous" / suivi 10/2025 "accompagnement rendez-vous". Entretien avec la personne. Classeur de liaison (non daté) - Professionnels accompagnant le bénéficiaire. Projet personnalisé 17/09/2025 - Acteurs associés à l'accompagnement.	
Critère 1.14.6	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à l'éducation à la santé. EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à l'éducation à la santé.	1,17 1,17
	<i>Eléments de preuve :</i> Aucun élément de preuve n'a été observé Aucun élément de preuve n'a été observé Procédure Gestion du risque de malnutrition /dénutrition 08/2025. Aucun élément de preuve n'a été observé Pas de preuve présentée. Pas de preuve présentée.	
Objectif 1.15	La personne est actrice de ses choix sur son accompagnement en santé, la stratégie thérapeutique et les soins qui lui sont proposés.	2,03
Critère 1.15.5	Les professionnels identifient et/ou évaluent régulièrement les besoins en santé de la personne accompagnée. EE : Les professionnels identifient et/ou évaluent les besoins spécifiques en santé de la personne accompagnée. EE : Les professionnels réévaluent les besoins en santé de la personne accompagnée dès que nécessaire et au minimum une fois par an.	1,17 1,33 1
	<i>Eléments de preuve :</i> Aucun élément de preuve n'a été observé Aucun élément de preuve n'a été observé Pas de preuve présentée. Aucun élément de preuve n'a été observé Cahier de liaison (non daté) - Professionnels accompagnant le bénéficiaire. Entretien avec la personne accompagnée. Pas de preuve présentée.	
	<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> AT5 est accompagnée par le service depuis six mois. Un PAP initial a été réalisé ; toutefois, la situation ne relève pas encore d'une réévaluation compte tenu du délai d'accompagnement.	
Critère 1.15.6	Les professionnels repèrent de manière précoce les risques en santé pour la personne accompagnée et alertent les personnes-ressources. EE : Les professionnels repèrent de manière précoce les risques en santé pour la personne accompagnée. EE : Les professionnels alertent les personnes-ressources en cas de risque en santé pour la personne accompagnée.	1,67 1,33 2
	<i>Eléments de preuve :</i> Cahier de liaison du 19/10/2025	

	PAP du 27/10/2025 Pas de preuve présentée. Aucun élément de preuve n'a été observé Projet personnalisé 28/10/2025. Projet personnalisé 17/09/2025.	
	Les professionnels mobilisent les expertises et partenariats du territoire, nécessaires à l'accompagnement à la santé de la personne. 3,25	
	EE : Les professionnels connaissent les experts et partenaires du territoire identifiés dans le cadre de l'accompagnement à la santé de la personne. 3,83	
	EE : Les professionnels mobilisent ces experts et partenaires du territoire nécessaires à l'accompagnement de la personne. 2,67	
Critère 1.15.10	<i>Eléments de preuve :</i> Cahier de liaison du 19/10/2025 PAP - Acteurs associés à l'accompagnement Carnet de liaison - traçabilité Projet personnalisé 24/11/2025 - Acteurs associés à l'accompagnement. Cahier de liaison 04/11/2025 - Professionnels accompagnant le bénéficiaire. Aucun élément de preuve n'a été observé Cahier de liaison (non daté) - Professionnels accompagnant le bénéficiaire. Entretien avec la personne accompagnée. Classeur de liaison (non daté) - Professionnels accompagnant le bénéficiaire. Projet personnalisé 17/09/2025 - Acteurs associés à l'accompagnement.	
Objectif 1.16	La personne accompagnée bénéficie d'une prise en charge de ses douleurs. 2,05	
Critère 1.16.1	La personne s'exprime sur la manière dont sont prises en charge ses douleurs tout au long de son accompagnement. 4	
	EE : La personne exprime ses douleurs tout au long de son accompagnement. 4	
	EE : La personne accompagnée estime que ses douleurs sont prises en compte. 4	
	Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement et tracent les douleurs de la personne accompagnée selon des modalités adaptées. 1,38	
	EE : Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement les douleurs de la personne accompagnée. 1,67	
	EE : Les professionnels connaissent les manifestations habituelles d'expression des douleurs de la personne accompagnée. 1,67	
	EE : Les professionnels utilisent des moyens et outils adaptés pour évaluer ces douleurs. 1	
Critère 1.16.2	EE : Les professionnels assurent la traçabilité de ces repérages et/ou évaluations dans le dossier de la personne accompagnée. 1,17	
	<i>Eléments de preuve :</i> Aucun élément de preuve n'a été observé Carnet de liaison - Traçabilité du 14/10/2025 Pas de preuve présentée. Aucun élément de preuve n'a été observé Entretien avec la personne. Pas de preuve présentée.	
	Les professionnels recueillent, auprès de l'entourage, des informations sur les manifestations habituelles des douleurs chez la personne accompagnée. 1	

Critère 1.16.3	EE : Les professionnels sollicitent l'entourage pour faciliter le repérage des douleurs de la personne accompagnée.	1
	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.	1
	<i>Eléments de preuve :</i> Aucun élément de preuve n'a été observé PAP : entourage Pas de preuve présentée. Aucun élément de preuve n'a été observé Cahier de liaison - environnement familial et entourage. Entretien avec la personne accompagnée. Classeur de liaison - environnement familial et entourage.	
	<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> AT6 ne dispose pas d'un entourage proche mobilisable. AT5 ne dispose pas d'un entourage proche mobilisable. AT2 : Le professionnel indique que la personne accompagnée n'entretient plus de contact avec son entourage, information également précisée par cette dernière lors de l'entretien. AT3 : Le professionnel indique que la personne accompagnée ne dispose d'aucun entourage mobilisable.	
Critère 1.16.5	Les professionnels alertent et/ou mobilisent tous les moyens nécessaires pour soulager la douleur de la personne accompagnée.	1,83
	EE : Les professionnels alertent les personnes-ressources lorsque la personne accompagnée fait part d'une douleur.	1,83
	EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour soulager la douleur de la personne accompagnée.	1,83
	<i>Eléments de preuve :</i> Aucun élément de preuve n'a été observé Carnet de liaison - Traçabilité du 14/10/2025 Pas de preuve présentée. Aucun élément de preuve n'a été observé Entretien avec la personne accompagnée. Pas de preuve présentée.	
Thématique	Continuité et fluidité des parcours	1,66
Objectif 1.17	La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant la continuité et la fluidité de son parcours.	1,66
Critère 1.17.1	La personne est accompagnée pour prévenir les situations de transition ou de rupture dans son parcours.	1
	EE : La personne est accompagnée pour prévenir les situations de transition ou de rupture dans son parcours.	1
	Les professionnels accompagnent la personne et mobilisent les partenariats nécessaires en cas de situation de rupture concernant son parcours.	1,48
	EE : Les professionnels savent identifier les situations de rupture concernant le parcours de la personne accompagnée.	1,83
	EE : Les professionnels accompagnent la personne en cas de situation de rupture dans son parcours.	1,4

Critère 1.17.2	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. 1,2 <i>Eléments de preuve :</i> Aucun élément de preuve n'a été observé Aucun élément de preuve n'a été observé Entretien avec le professionnel. Entretien avec la personne accompagnée. Aucun élément de preuve n'a été observé Entretien avec le professionnel. Cahier de liaison - Suivis 10/2025 et 11/2025 - Accompagnement courses. Entretien avec le professionnel. <i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> AT1 : Le professionnel explique que la personne accompagnée n'a pas été confrontée à ce type de situation : elle vit avec sa famille, bénéficie d'un suivi médical global et adapté, et est accompagnée pour rencontrer ses amis. Tous ces éléments ont également été mentionnés par la personne accompagnée lors de l'entretien.
Critère 1.17.3	Les professionnels apportent leur(s) expertise(s) en soutien d'autres intervenants dans l'accompagnement de la personne. 2,75 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. 1,5 <i>Eléments de preuve :</i> Aucun élément de preuve n'a été observé Carnet de liaison : différentes dates en octobre Projet personnalisé 24/11/2025 - Acteurs associés à l'accompagnement. Cahier de liaison 04/11/2025 - Professionnels accompagnant le bénéficiaire. Aucun élément de preuve n'a été observé Cahier de liaison (non daté) - Professionnels accompagnant le bénéficiaire. Classeur de liaison (non daté) - Professionnels accompagnant le bénéficiaire. Projet personnalisé 17/09/2025 - Acteurs associés à l'accompagnement.
Critère 1.17.4	Les professionnels participent aux réunions de coordinations (médico-psycho-sociales) nécessaires à l'accompagnement de la personne. 1,42 EE : Les professionnels ont identifié les différents réseaux de coordination globale (médico-psycho-sociales), adaptés à l'accompagnement de la personne. 1,83 EE : Les professionnels participent aux réunions de coordination interdisciplinaires nécessaires à la continuité et à la fluidité de l'accompagnement de la personne. 1 <i>Eléments de preuve :</i> Aucun élément de preuve n'a été observé Aucun élément de preuve n'a été observé Projet personnalisé 24/11/2025 - Acteurs associés à l'accompagnement. Entretien avec le professionnel. Aucun élément de preuve n'a été observé Cahier de liaison (non daté) - Professionnels accompagnant le bénéficiaire. Pas de preuve présentée.

Chapitre 2	Les professionnels	1,82
Thématique	Bientraitance et éthique	1,13
Objectif 2.1	Les professionnels contribuent aux questionnements éthiques.	1,13
Critère 2.1.1	Les professionnels identifient en équipe les questionnements éthiques propres à la personne accompagnée.	1
	EE : Les professionnels identifient les questionnements éthiques à partir de situations vécues dans l'accompagnement de la personne.	1
	EE : Les professionnels partagent en équipe les questionnements éthiques identifiés.	1
	<i>Eléments de preuve :</i> Pas de preuve présentée.	
Critère 2.1.2	Les professionnels associent la personne et son entourage, aux questionnements éthiques, liés à son accompagnement.	1
	EE : Les professionnels associent la personne et son entourage aux réflexions éthiques liées à son accompagnement.	1
	EE : Les professionnels profitent de ces moments de partage pour réinterroger leurs pratiques.	1
	<i>Eléments de preuve :</i> Pas de preuve présentée.	
Critère 2.1.3	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au questionnement éthique.	1
	EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au questionnement éthique.	1
	<i>Eléments de preuve :</i> Pas de preuve présentée.	
Critère 2.1.4	L'ESSMS organise le questionnement éthique en associant l'ensemble des acteurs (personne accompagnée, professionnels, partenaires) et participe à des instances de réflexion éthique sur le territoire.	1,5
	EE : L'ESSMS organise le questionnement éthique en associant l'ensemble des acteurs (personne accompagnée, professionnels, partenaires).	2
	EE : L'ESSMS participe à des instances de réflexion éthiques sur son territoire.	1
	<i>Eléments de preuve :</i> Feuille d'émargement Réflexion éthique 05/06/2025, 11/08/2025, 07/05/2025, 11/03/2025. Comptes rendus / synthèses de réflexion éthique et bientraitance 11/03/2025, 07/05/2025, 05/06/2025, 28/07/2025, 11/08/2025, 25/09/2025.	
Thématique	Droits de la personne accompagnée	2,78
Objectif 2.2	Les professionnels favorisent l'exercice des droits fondamentaux et des libertés individuelles de la personne accompagnée.	2,78
	Les professionnels respectent la dignité et l'intégrité de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la dignité et de l'intégrité.	4

	EE : Les professionnels partagent entre eux ces pratiques.	4
	EE : Les professionnels mettent en œuvre ces bonnes pratiques.	4
Critère 2.2.2 (Impératif)	<i>Eléments de preuve :</i> Livret d'accueil du salarié mis à jour 07/2025 - Nos Valeurs p.5 / Charte de bientraitance p.10 / Charte des droits et libertés de la personne accueillie p.11 / Charte des droits et libertés de la personne accompagnée par le service p.12 / Guides bonnes pratiques p.15. Livret d'accueil du bénéficiaire mis à jour 08/2025 - Chapitre 11 La bientraitance p.6 / Fiche récapitulative normes ESSMS p.39. Fiche universelle de signalement d'évènement indésirable (FUSEI). Projet personnalisé 24/11/2025. Feuille d'émargement réunion de sensibilisation "la bientraitance dans un service d'aide et d'accompagnement à domicile" + plan de formation "Les bonnes pratiques professionnelles et la Bientraitance dans un SSAD). Observation des pratiques professionnelles.	
Critère 2.2.3 (Impératif)	Les professionnels respectent la vie privée et l'intimité de la personne accompagnée.	3
	EE : Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la vie privée et de l'intimité de la personne accompagnée.	3
	EE : Les professionnels partagent entre eux ces pratiques.	3
	EE : Les professionnels mettent en œuvre ces pratiques.	3
Critère 2.2.3 (Impératif)	<i>Eléments de preuve :</i> Livret d'accueil du salarié mis à jour 07/2025 - Charte des droits et libertés de la personne accueillie p.11 / Charte des droits et libertés de la personne accompagnée par le service p.12 / Guides bonnes pratiques p.15. Observation des pratiques professionnelles. Logiciel - Fiche client - Habitudes de vie. Projet personnalisé 24/11/2025.	
Critère 2.2.4 (Impératif)	Les professionnels respectent la liberté d'opinion, les croyances et la vie spirituelle de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la liberté d'opinion, des croyances et de la vie spirituelle de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels partagent entre eux ces pratiques.	4
	EE : Les professionnels mettent en œuvre ces pratiques.	4
Critère 2.2.4 (Impératif)	<i>Eléments de preuve :</i> Logiciel - Fiche client - Habitudes. Livret d'accueil du salarié mis à jour 07/2025 - Charte des droits et libertés de la personne accueillie p.11 / Charte des droits et libertés de la personne accompagnée par le service p.12.	
Critère 2.2.5 (Impératif)	Les professionnels respectent le droit à l'image de la personne accompagnée.	1
	EE : Les professionnels recueillent le choix de la personne accompagnée sur son droit à l'image.	1
	EE : Les professionnels respectent le choix exprimé par la personne accompagnée sur son droit à l'image.	1
	<i>Eléments de preuve :</i> Pas de preuve présentée.	
	L'ESSMS favorise l'exercice des droits et libertés de la personne accompagnée.	2

Critère 2.2.6 (Impératif)	EE : L'ESSMS définit, avec les professionnels, les pratiques et les modalités de déploiement favorisant l'exercice des droits de la personne accompagnée.	2
	EE : L'ESSMS met à disposition des outils (ou autres leviers mobilisables) permettant la mise en œuvre de ces pratiques.	2
	<i>Eléments de preuve :</i>	
	Feuille d'émargement 04/09/2025. Projet d'établissement 2024/2028. Livret d'accueil mis à jour 08/2025 avec en annexes le règlement de fonctionnement 27/08/2025, la Charte des droits et libertés de la personne accueillie et la liste des personnes qualifiées. Résultats enquête de satisfaction 2025 + analyse des résultats de l'enquête de satisfaction réalisée le 24/09/2025. Observation lors de la visite des locaux : présentoir sur la banque d'accueil avec l'ensemble des outils loi 2002-2.	
Critère 2.2.7 (Impératif)	L'ESSMS garantit la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée.	2,67
	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.	2
	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.	3
Critère 2.2.7 (Impératif)	<i>Eléments de preuve :</i>	
	Notice d'information protection des données personnelles 11/2025. Charte informatique 13/11/2024. Plan de continuité de l'activité SSI 11/2024 m à j 07/2025. Livret d'accueil du bénéficiaire mis à jour 08/2025 - Chapitre 2 – Nos valeurs et nos objectifs p.2 / Chapitre 12 – Nos garanties p.6 / Annexe N° 8 Politique de protection des données personnelles (RGPD). Contrat de travail -Article 13 : Obligation de discrétion et de secret professionnel - Article 16 : interdiction formelle de filmer, photographier ou enregistrer les personnes accompagnées. Livret d'accueil du salarié mis à jour 07/2025 - Vos obligations en tant que salarié(e) p.4 / Guide des bonnes pratiques - 1. Respect des droits et bientraitance p.12 / 5. Communication et relation p.13 / 9. Documentation et confidentialité p.14.	
Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée	2,5
Objectif 2.3	Les professionnels favorisent la participation sociale de la personne accompagnée.	2,5
Critère 2.3.1	Les professionnels favorisent la préservation et le développement des relations sociales et affectives de la personne accompagnée.	3
	EE : Les professionnels favorisent la préservation des relations sociales et affectives de la personne accompagnée.	3
	EE : Les professionnels favorisent le développement des relations sociales et affectives de la personne accompagnée.	3
	<i>Eléments de preuve :</i>	
Critère 2.3.1	Classeur de liaison 04/11/2025 - Environnement familial et entourage / Fiche missions : accompagnement relationnel (lien social) / suivi 11/2025 : accompagnement courses , compagnie et autres activités.	

Critère 2.3.2	Les professionnels soutiennent et/ou orientent la personne accompagnée pour accéder aux services et dispositifs de droit commun.	2
	EE : Les professionnels identifient les besoins d'aide ou d'accompagnement de la personne, pour accéder aux services et dispositifs de droit commun.	2
	EE : Les professionnels soutiennent et/ou orientent la personne accompagnée dans leurs démarches.	2
	<i>Eléments de preuve :</i> Logiciel- Note - 17/11/2025, 18/11/2025 (APA), 27/10/2025. Logiciel - notifications 02/11/2025, 31/10/2025, 01/10/2025. Mail 18/02/2025.	
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	1,28
Objectif 2.4	Les professionnels adaptent avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques auxquels elle est confrontée.	1,28
Critère 2.4.2	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés aux addictions et conduites à risques auxquels la personne est confrontée.	1,33
	EE : Les professionnels évaluent les risques liés aux addictions et conduites à risques pour la personne accompagnée.	2
	EE : Les professionnels coconstruisent en équipe et avec la personne, son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés.	1
	EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques.	1
	<i>Eléments de preuve :</i> Procédure addictions et conduites à risques 01/2025. Projet personnalisé du 11/09/2025	
Critère 2.4.3	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés aux chutes auxquels la personne est confrontée.	1,33
	EE : Les professionnels évaluent les risques de chutes de la personne accompagnée.	2
	EE : Les professionnels coconstruisent, en équipe et avec la personne, son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés.	1
	EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques.	1
	<i>Eléments de preuve :</i> Procédure de prévention et de gestion des risques de chutes 10/2025. Projets personnalisés 11/09/2025, 15/09/2025, 28/10/2025.	
Critère 2.4.4	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de dénutrition, malnutrition et/ou des troubles de la déglutition auxquels la personne est confrontée.	1,67
	EE : Les professionnels évaluent les risques de dénutrition, de malnutrition et/ou de troubles de la déglutition pour la personne accompagnée.	2
	EE : Les professionnels coconstruisent en équipe et avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés.	1
	EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques.	2
	<i>Eléments de preuve :</i>	

	Procédure gestion du risque malnutrition/dénutrition 08/2025. Livret d'accueil du salarié - fiche alimentation - risque de fausse route (textures mixées) p.33. Projet personnalisé 11/09/2025.	
Critère 2.4.5	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés à la sexualité auxquels la personne est confrontée.	1
	EE : Les professionnels évaluent les risques liés à la sexualité pour la personne accompagnée.	1
	EE : Les professionnels coconstruisent en équipe et avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés.	1
	EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques.	1
	<i>Eléments de preuve :</i> Projet personnalisé 11/09/2025.	
Critère 2.4.6	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de harcèlement ou d'abus de faiblesse auxquels la personne est confrontée.	1,33
	EE : Les professionnels évaluent les risques de harcèlement ou d'abus de faiblesse pour la personne accompagnée.	2
	EE : Les professionnels coconstruisent en équipe et avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés.	1
	EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques.	1
	<i>Eléments de preuve :</i> Procédure de prévention et de gestion des risques d'abus de faiblesse 10/2025. Projet personnalisé 15/09/2025.	
Critère 2.4.7	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de radicalisation et/ou de prosélytisme auxquels la personne est confrontée.	1
	EE : Les professionnels évaluent les risques de radicalisation et/ou de prosélytisme pour la personne accompagnée.	1
	EE : Les professionnels coconstruisent en équipe et avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés.	1
	EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques.	1
	<i>Eléments de preuve :</i> Projet personnalisé 11/09/2025. Procédure de prévention et gestion du risque de radicalisation et de prosélytisme 07/2025.	
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	2
Objectif 2.5	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement pour favoriser l'autonomie de la personne.	2

Critère 2.5.1	Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le suivi de son parcours scolaire, en étroite collaboration avec les établissements scolaires.	N.C
	EE : Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le suivi de son parcours scolaire.	N.C
	EE : Les professionnels travaillent en étroite collaboration avec les établissements scolaires.	N.C
	<i>Eléments de preuve :</i> Article D.312?1 II CASF. <i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> Le suivi du parcours scolaire ne relève pas des missions d'un SAD.	
Critère 2.5.2	Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le suivi de son parcours professionnel en lien avec les partenaires.	N.C
	EE : Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le suivi de son parcours professionnel.	N.C
	EE : Les professionnels travaillent en lien avec les partenaires.	N.C
	<i>Eléments de preuve :</i> Article D.312?1 II CASF. <i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> Le suivi du parcours professionnel ne relève pas des missions d'un SAD.	
Critère 2.5.3	Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le développement de ses compétences, la stimulation, le maintien et la valorisation de ses acquis/acquisitions (capacités, compétences).	2
	EE : Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le développement de ses compétences.	2
	EE : Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne par la stimulation, le maintien et la valorisation de ses acquis/acquisitions (capacités, compétences).	2
	<i>Eléments de preuve :</i> Cahier de liaison - Tableau de suivi mensuel des tâches (accompagnement à la marche, aide à la toilette....) 10/2025, 11/2025.	
Thématique	Accompagnement à la santé	1,38
Objectif 2.6	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement en santé mentale de la personne.	1
Critère 2.6.1	Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement et tracent les besoins d'accompagnement en santé mentale de la personne, selon des modalités adaptées.	1
	EE : Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement les besoins d'accompagnement en santé mentale de la personne.	1
	EE : Les professionnels utilisent des moyens et outils adaptés pour évaluer ces besoins d'accompagnement.	1
	EE : Les professionnels assurent la traçabilité de ces repérages et/ou évaluations dans le dossier de la personne accompagnée.	1
	<i>Eléments de preuve :</i>	

	Pas de preuve présentée.	
Critère 2.6.3	Les professionnels alertent et/ou mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement en santé mentale de la personne.	1
	EE : Les professionnels alertent les personnes-ressources lorsqu'ils repèrent un besoin d'accompagnement en santé mentale.	1
	EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement.	1
	<i>Eléments de preuve :</i> Pas de preuve présentée.	
Objectif 2.7	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement de fin de vie et du deuil de la personne.	1,75
Critère 2.7.3	Les professionnels échangent en équipe pour adapter l'accompagnement au deuil vécu par la personne.	1,5
	EE : Les professionnels repèrent les situations de deuil vécu par la personne accompagnée.	2
	EE : Les professionnels échangent en équipe pour adapter l'accompagnement au deuil vécu par la personne.	1
	<i>Eléments de preuve :</i> Entretien avec les professionnels.	
Critère 2.7.4	Les professionnels mettent en œuvre l'accompagnement de la fin de vie et/ou du deuil de la personne.	2
	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.	2
	<i>Eléments de preuve :</i> Livret d'accueil du salarié 07/2025 - Accompagnement de fin de vie et gestion du deuil (10/2025).	
Thématique	Continuité et fluidité des parcours	1,64
Objectif 2.8	Les professionnels favorisent la continuité de l'accompagnement dans l'ESSMS.	1,44
Critère 2.8.1	Les professionnels anticipent les situations de crise ou de rupture dans l'accompagnement ou le parcours de la personne et l'alertent des risques engendrés, le cas échéant.	2
	EE : Les professionnels savent repérer les situations de crise ou de rupture dans l'accompagnement ou le parcours de la personne.	2
	EE : Les professionnels alertent la personne accompagnée et son entourage des risques engendrés.	2
	<i>Eléments de preuve :</i> Mail 09/10/2025.	
Critère 2.8.2	Les professionnels accompagnent les interruptions et les ruptures d'accompagnement de la personne.	1,33
	EE : Les professionnels connaissent la conduite à tenir face aux interruptions et aux ruptures d'accompagnement de la personne.	2
	EE : Les professionnels adaptent le suivi lors des interruptions d'accompagnement.	1
	EE : Les professionnels proposent des alternatives en cas de rupture	

	d'accompagnement.	1
	<i>Eléments de preuve :</i> Entretien avec les professionnels.	
Critère 2.8.3	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au repérage, à la prévention et à la gestion des risques de rupture de parcours de la personne accompagnée. EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au repérage, à la prévention, et à la gestion des risques de rupture de parcours de la personne accompagnée.	1 1
	<i>Eléments de preuve :</i> Pas de preuve présentée.	
Objectif 2.9	Les professionnels facilitent la fluidité du parcours de la personne accompagnée, en coordination avec les partenaires.	1,72
Critère 2.9.1	Les professionnels se coordonnent avec les partenaires du territoire impliqués dans le parcours de la personne accompagnée et partagent les informations nécessaires. EE : Les professionnels connaissent les partenaires du territoire impliqués dans le parcours de la personne accompagnée. EE : Les professionnels se coordonnent avec eux. EE : Les professionnels partagent avec eux les informations nécessaires à l'accompagnement de la personne.	2,67 4 2 2
	<i>Eléments de preuve :</i> Projet personnalisé 24/11/2025 - Acteurs associés à l'accompagnement. Cahier de liaison 04/11/2025 - Professionnels accompagnant le bénéficiaire. Logiciel - Partenaires. Mail 07/03/2025, 01/10/2025.	
Critère 2.9.2	Les professionnels informent la personne accompagnée, et son entourage, des alternatives pour la continuité de son parcours. EE : Les professionnels connaissent les alternatives pour assurer la continuité du parcours de la personne accompagnée. EE : Les professionnels informent la personne accompagnée et son entourage des alternatives possibles.	1,5 2 1
	<i>Eléments de preuve :</i> Entretien avec les professionnels.	
Critère 2.9.3	Les professionnels transmettent toute information nécessaire à la continuité de l'accompagnement de la personne aux professionnels qui prennent le relais et à l'entourage. 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. EE : Les professionnels utilisent des moyens et outils de transmission de l'information adaptés à la situation.	1 1 1
	<i>Eléments de preuve :</i>	

	Pas de preuve présentée.	
Objectif 2.10	Les professionnels partagent entre eux les informations nécessaires à la continuité de l'accompagnement de la personne.	1,75
Critère 2.10.1	Les professionnels partagent entre eux les informations nécessaires à l'accompagnement de la personne.	2
	EE : Les professionnels ont accès aux informations nécessaires à l'accompagnement de la personne.	2
	EE : Les professionnels partagent entre eux ces informations dans des temps dédiés.	2
	<i>Eléments de preuve :</i> Observation du logiciel sur le téléphone des intervenants. Consultation de plusieurs classeurs de liaison.	
Critère 2.10.2	Les professionnels respectent les règles de sécurisation des données, des dossiers et des accès.	1,5
	EE : Les professionnels connaissent les règles de sécurisation des données, des dossiers et des accès.	2
	EE : Les professionnels appliquent ces règles.	1
	<i>Eléments de preuve :</i> Entretien avec les professionnels. Observation des pratiques professionnelles.	
Chapitre 3	L'ESSMS	2,81
Thématique	Bientraitance et éthique	3,33
Objectif 3.1	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie en matière de bientraitance.	3,33
Critère 3.1.1	L'ESSMS définit sa stratégie en matière de bientraitance et en partage une définition commune avec l'ensemble des acteurs.	3,33
	EE : L'ESSMS définit sa stratégie en matière de bientraitance.	4
	EE : L'ESSMS partage une définition commune de la bientraitance avec l'ensemble des acteurs (personnes accompagnées, professionnels, partenaires).	4
	EE : L'ESSMS requestionne régulièrement sa stratégie en matière de bientraitance.	2
	<i>Eléments de preuve :</i> Projet de service 2024-2028 - Promotion de la bientraitance- Chapitre 4.4 (page 13) / Prévention et traitement de la maltraitance - chapitre 4.2 (page 10) Charte bientraitance intégrée dans le livret d'accueil des bénéficiaires - Chapitre 11 (page 6) et dans le livret d'accueil de salariés Annexe 2 (page 10) Procédure Promotion de la Bientraitance de juin 2024	
Critère 3.1.2	L'ESSMS définit l'organisation et les modalités de déploiement de sa démarche de bientraitance et met à disposition les outils adaptés.	4
	EE : L'ESSMS définit l'organisation et les modalités de déploiement de sa démarche de bientraitance.	4
	EE : L'ESSMS associe l'ensemble des acteurs au déploiement de cette démarche.	4
	EE : L'ESSMS met à disposition des moyens et des outils permettant son déploiement.	4
	<i>Eléments de preuve :</i>	

	Programme de formation bientraitance FE des 16/01/2025, 23/01/2025, 11/09/2025, 24/09/2025. Observation sur site : Présentoir sur la banque d'accueil - Note de service rappel obligation de discrétion et respect du Secret professionnel Livret d'accueil des salariés : Charte bientraitance - Annexe 2 (page 10) et grille des bonnes pratiques - Annexe 4 (page 15)	
Critère 3.1.3	L'ESSMS organise des actions de sensibilisation à la bientraitance pour tout nouvel intervenant (partenaire, bénévole,...) 2 EE : L'ESSMS organise des actions de sensibilisation à la bientraitance pour tout nouvel intervenant (partenaire, bénévole,...). 2 <i>Eléments de preuve :</i> Projet de service 2024 - 2028 communiqué à l'autorité de contrôle et de tarification le 17/01/2025 (page 59) Mails de partenaires confirmant la bonne réception du projet de service.	
Critère 3.1.4	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la bientraitance. 4 EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la bientraitance. 4 <i>Eléments de preuve :</i> Programme de formation bientraitance FE des 16/01/2025, 23/01/2025, 11/09/2025, 24/09/2025.	
Thématique	Droits de la personne accompagnée 4	
Objectif 3.2	L'ESSMS veille à ce que la personne accompagnée dispose d'un cadre de vie adapté et respectueux de ses droits fondamentaux. 4	
Critère 3.2.1	L'ESSMS accompagne les personnes pour qu'elles puissent vivre dans des conditions matérielles et un cadre de vie respectueux de leurs droits fondamentaux. 4 EE : L'ESSMS identifie les besoins des personnes accompagnées pour vivre dans des conditions matérielles et un cadre de vie respectueux de leurs droits fondamentaux. 4 EE : L'ESSMS connaît les ressources mobilisables pour aider les personnes accompagnées dans leurs démarches. 4 EE : L'ESSMS oriente ou accompagne les personnes dans leurs démarches. 4 <i>Eléments de preuve :</i> Fiche évaluation à l'entrée Mails du 23/07/2025 et 24/07/2025 Conseil Départemental pour demande APA Mail 14/10/2025 Conseil Départemental pour aggravation APA Différents SMS de correspondance avec le prestataire pour livraison de matériel adapté SMS 4/11/2025 : demande de matériel urgent pour un bénéficiaire	
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement 2,33	
Objectif 3.4	L'ESSMS coconstruit sa stratégie d'accompagnement et son inscription dans le territoire, dans une approche inclusive. 2,33	

Critère 3.4.1	L'ESSMS met en œuvre une approche inclusive des accompagnements proposés.	3,33
	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.	2
	<i>Eléments de preuve :</i> Projet d'animation de la vie sociale 2025 - 2027 Photos d'une manifestation au sein du service Support de recueil de l'histoire et des habitudes de vie d'avril 2023 : Centres d'intérêt et loisirs - chapitre 2 (page 7)	
Critère 3.4.2	L'ESSMS s'inscrit dans des partenariats pour enrichir son offre d'accompagnement au bénéfice des personnes.	4
	EE : L'ESSMS identifie les ressources du territoire et leur capacité à intervenir au bénéfice de l'accompagnement.	4
	EE : L'ESSMS mobilise les partenaires lui permettant d'enrichir son offre d'accompagnement.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Convention HAD du 7/09/2020 Mail du 24/02/25 Lettre de mission du 14/08/25	
Critère 3.4.3	L'ESSMS s'inscrit dans des projets communs avec les partenaires du territoire pour renforcer l'offre d'accompagnement.	1
	EE : L'ESSMS développe ou s'intègre à des projets communs avec d'autres partenaires du territoire pour renforcer son offre d'accompagnement.	1
	<i>Eléments de preuve :</i> Aucun élément de preuve n'a été observé	
Critère 3.4.4	L'ESSMS est force de proposition et d'innovation pour améliorer la qualité des accompagnements et les modalités d'intervention.	1
	EE : L'ESSMS s'engage dans des actions d'innovation pour améliorer la qualité des accompagnements et les modalités d'intervention.	1
	EE : L'ESSMS valorise ses actions d'innovation auprès des autorités.	1
	<i>Eléments de preuve :</i> Aucun élément de preuve n'a été observé	
Critère 3.4.5	L'ESSMS développe des actions d'ouverture à et sur son environnement pour favoriser les interactions et partenariats.	2,33
	EE : L'ESSMS mène des actions d'information sur ses activités auprès de son environnement et s'inscrit comme lieu-ressource au sein du territoire.	4
	EE : L'ESSMS participe à des événements sur son territoire.	2
	EE : L'ESSMS organise des événements ouverts à son environnement pour favoriser les interactions et partenariats.	1

	<i>Eléments de preuve :</i> Site internet Convention de formation des amabassadeurs autonomie de septembre 2025	
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	2,33
Objectif 3.5	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement de la personne accompagnée.	2,33
Critère 3.5.1	L'ESSMS définit sa stratégie de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées et s'assure de sa mise en œuvre.	3
	EE : L'ESSMS définit sa stratégie de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées.	4
	EE : L'ESSMS communique sur les modalités de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées.	3
	EE : L'ESSMS actualise sa stratégie autant que nécessaire.	2
	<i>Eléments de preuve :</i> Projet de service 2024-2028 - Lutte contre l'isolement - Chapitre 4.3 (page 12) / Gestion des risques - Chapitre 8.2 - risque de perte d'autonomie et risque d'isolement (pages 44 - 45) Livret accueil des salariés : Repérage et évaluation de l'autonomie - chapitre 5 (page 50) Programme de formation bientraitance -> Sensibilisation à la perte autonomie Charte de bientraitance Support de recueil de l'histoire et des habitudes de vie d'avril 2023 : vie sociale et culturelle - chapitre 2 (page 8)	
Critère 3.5.2	Les professionnels mettent en œuvre les actions de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées.	3
	EE : Les professionnels savent identifier les situations de risque de perte d'autonomie et d'isolement des personnes accompagnées.	4
	EE : Les professionnels mobilisent les moyens nécessaires mis à leur disposition.	2
	<i>Eléments de preuve :</i> Aucun élément de preuve n'a été observé	
Critère 3.5.3	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la préservation de l'autonomie et à la prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées.	1
	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.	1
	<i>Eléments de preuve :</i> Aucun élément de preuve n'a été observé	
Thématique	Accompagnement à la santé	1,92
Objectif 3.6	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de gestion du risque médicamenteux.	2
	Les professionnels alertent en cas de risque lié à la prise en charge médicamenteuse, dont la iatrogénie.	2

Critère 3.6.4	EE : Les professionnels surveillent les signes de nonobservance et de iatrogénie médicamenteuse chez les personnes accompagnées.	2
	EE : Les professionnels alertent les personnes-ressources en cas de risque identifié.	2
	<i>Eléments de preuve :</i> Pas de cahier de liaison lors des entretiens Aucun élément de preuve n'a été observé	
Objectif 3.7	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux.	1,83
Critère 3.7.1	L'ESSMS définit sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux et s'assure de sa mise en œuvre.	3
	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.	3
	EE : L'ESSMS évalue régulièrement le respect des règles d'hygiène et de prévention du risque infectieux.	3
	EE : L'ESSMS actualise sa stratégie autant que nécessaire.	2
	<i>Eléments de preuve :</i> Livret accueil des salariés (mis à jour en juillet 2025) : Protocole d'hygiène et risque infectieux (page 47) - Risques infectieux et biologiques (page 77) - Risques liés à l'exposition au sang (page 79) Note de service 2025/007 du 3 novembre 2025 Observation sur site : Stock EPI Observation sur site : Classeur des procédures à disposition Fiche contrôle du 24/11/25 : section 4 : hygiène générale du logement / normes hygiène et sécurités respectés	
Critère 3.7.2	Les professionnels mettent en œuvre les actions de prévention et de gestion du risque infectieux.	1,5
	EE : Les professionnels savent identifier les situations nécessitant une gestion spécifique du risque infectieux.	2
	EE : Les professionnels mobilisent les moyens nécessaires mis à leur disposition.	1
	<i>Eléments de preuve :</i> Aucun élément de preuve n'a été observé	
Critère 3.7.3	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à la maîtrise du risque infectieux.	1
	EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à la maîtrise du risque infectieux.	1
	<i>Eléments de preuve :</i> Aucun élément de preuve n'a été observé	
Thématique	Politique ressources humaines	3,46
Objectif 3.8	L'ESSMS définit et déploie une politique ressources humaines au service de sa stratégie et de la qualité de l'accompagnement.	2,92

Critère 3.8.1	L'ESSMS définit et déploie sa politique ressources humaines et met en œuvre une démarche de prévention des risques professionnels.	4
	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.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Politique de gestion des ressources humaines : Protection du lanceur d'alerte - Chapitre 3 (page 4) CR CSE du 08/08/2025 Information sur la protection du lanceur d'alerte - version 1.0 d'octobre 2025	
Critère 3.8.2	L'ESSMS met en œuvre un processus d'accueil et d'intégration des nouveaux professionnels et intervenants.	2,5
	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.	1
	<i>Eléments de preuve :</i> Politique de gestion des ressources humaines : Intégration des nouveaux salariés - Chapitre 4 (page 5) Processus d'intégration des nouveaux professionnels de novembre 2025	
Critère 3.8.3	L'ESSMS adapte sa gestion des emplois et des parcours professionnels aux évolutions du secteur et de sa stratégie.	4
	EE : L'ESSMS suit les évolutions de son secteur.	4
	EE : L'ESSMS met en œuvre une Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels (GEPP).	4
	EE : L'ESSMS adapte cette GEPP aux évolutions du secteur et de sa stratégie.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Politique de gestion des ressources humaines : Gestion des emplois et parcours de compétences - Chapitre 4 (page 10). Qualification et formation des professionnels - Chapitre 5 (page 11) CR CSE du 08/08/2025 Convention de formation : dirigeant de l'économie medico sociale + programme validé par le conseil départemental	
Critère 3.8.4	L'ESSMS met au service des accompagnements une équipe de professionnels formés et qualifiés.	2
	EE : L'ESSMS s'assure de la qualification des professionnels qu'il recrute.	1
	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.	1
	<i>Eléments de preuve :</i> Politique RH Convention de formation : dirigeant de l'économie medico sociale + programme validé par le conseil départemental Devis formation SST signé le 23/10/2025 pour une formation programmée les 13 et 14/11/2025.	
	L'ESSMS définit des modalités de travail adaptées pour garantir la sécurité, la	

Critère 3.8.5	continuité et la qualité de l'accompagnement des personnes.	4
	EE : L'ESSMS définit les différentes modalités de travail adaptées au public accueilli.	4
	EE : L'ESSMS organise l'activité des professionnels pour garantir la sécurité, la continuité et la qualité des accompagnements des personnes.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Projet de service 2024 - 2028 : Missions détaillées par service - chapitre 7 (page 31) Politique de gestion des ressources humaines : Modalité de travail et organisation - Chapitre 7 (page 13) Fiches missions Organigramme fonctionnel	
Critère 3.8.6	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux RBPP, procédures et références spécifiques à leur cadre d'intervention.	1
	EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux RBPP, procédures et références spécifiques à leur cadre d'intervention.	1
	<i>Eléments de preuve :</i> Aucun élément de preuve n'a été observé	
Objectif 3.9	L'ESSMS met en œuvre une politique de qualité de vie au travail.	4
Critère 3.9.1	L'ESSMS promeut une politique favorisant la qualité de vie au travail.	4
	EE : L'ESSMS définit une politique de Qualité de Vie au Travail (QVT).	4
	EE : L'ESSMS identifie les actions nécessaires à sa mise en œuvre.	4
	EE : L'ESSMS communique sur les actions menées.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Projet de service 2024 - 2028 : Qualité de vie au travail - Chapitre 7 (page 41) Politique de gestion des ressources humaines : Modalité de travail et organisation - Chapitre 7 (page 13) Projet de service 2024 - 2028 : Axe 5 - QVT (page 7) Enquête satisfaction Qualité de vie et conditions de travail envoyée le 10/11/2025 Résultats de l'enquête	
	L'ESSMS favorise la qualité de l'environnement de travail des professionnels.	4
	EE : L'ESSMS définit sa stratégie pour favoriser la qualité de l'environnement de travail des professionnels.	4
Critère 3.9.2	EE : L'ESSMS met en place des actions et aménagements pour favoriser la qualité de l'environnement de travail.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Fiche de contrôle de poste Enquête de satisfaction des professionnels Livret de sécurité - prévention des risques professionnels intégré au livret d'accueil des salariés	
	L'ESSMS organise des espaces de discussion et de partage pour les professionnels et des temps de soutien psychologique et/ou éthique.	4
	EE : L'ESSMS organise des espaces de discussion et de partage pour les professionnels à fréquence régulière.	4
Critère 3.9.3	EE : L'ESSMS organise des temps de soutien psychologique et/ou éthique pour les professionnels à fréquence régulière.	4
	<i>Eléments de preuve :</i>	

	CR réflexion éthique et bientraitance du 7/05/2025, 11/08/2025, 25/09/2025.	
Thématique	Démarche qualité et gestion des risques	2,3
Objectif 3.10	L'ESSMS définit et déploie sa démarche d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques.	3,17
Critère 3.10.1	L'ESSMS définit sa politique qualité et gestion des risques.	3,67
	EE : L'ESSMS définit sa politique d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques au regard notamment des RBPP, références et procédures spécifiques à leur cadre d'intervention.	3
	EE : L'ESSMS s'inscrit dans des partenariats pouvant lui apporter une expertise et/ou un appui dans sa démarche.	4
	EE : L'ESSMS communique régulièrement sur sa démarche d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques auprès de l'ensemble des parties prenantes.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Projet de service 2024 - 2028 : démarche qualité et gestion des risques - Chapitre 8 (page 43) Mails avec les partenaires Livret accueil des professionnels	
Critère 3.10.2	L'ESSMS met en œuvre sa démarche qualité et gestion des risques.	2,67
	EE : L'ESSMS met en place une organisation pour assurer le pilotage de sa démarche qualité et gestion des risques.	3
	EE : L'ESSMS évalue régulièrement sa démarche d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques, grâce notamment à l'analyse de la satisfaction des personnes accompagnées, des RBPP, références et procédures spécifiques à leur cadre d'intervention.	3
	EE : L'ESSMS révisé sa démarche autant que nécessaire.	2
	<i>Eléments de preuve :</i> Plan d'Amélioration Continue de la Qualité (PACQ) 2025 -2027 - V2 de février 2025 Enquete satisfaction des beneficiares du 24/09/2025 et analyse des résultats associée.	
Objectif 3.11	L'ESSMS définit et déploie son plan de prévention des risques de maltraitance et de violence.	3
Critère 3.11.1 (Impératif)	L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées.	3
	EE : L'ESSMS identifie avec les professionnels les situations à risque pouvant générer des actes de maltraitance et de violence.	2
	EE : L'ESSMS définit un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et violence au regard des risques identifiés.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence du 23/08/2024, MAJ le 12/06/2025	
	L'ESSMS traite les signalements de faits de maltraitance et de violence, et met en place des actions correctives.	4
	EE : L'ESSMS analyse les signalements de maltraitance et de violence.	4

Critère 3.11.2 (Impératif)	EE : L'ESSMS met en place des actions correctives.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Procédure de signalement d'une situation de maltraitance Dossier suspicion maltraitance du 13/01/2025 conforme aux attendus	
Critère 3.11.3	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la détection et au signalement de faits de maltraitance et de violence.	2
	EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la détection et au signalement de faits de maltraitance et de violence.	2
	<i>Eléments de preuve :</i> Aucun élément de preuve n'a été observé	
Objectif 3.12	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.	2
Critère 3.12.1 (Impératif)	L'ESSMS organise le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.	4
	EE : L'ESSMS organise le recueil des plaintes et des réclamations.	4
	EE : L'ESSMS organise le traitement des plaintes et des réclamations.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Procédure de Recueil et de Traitement des Plaintes et Réclamations du 15/11/2023, mise à jour en aout 2025 Livret d'accueil des bénéficiaires : règlement de fonctionnement - Article 20 : contestations et réclamations Dossier de plainte du 15/11/2025	
Critère 3.12.2 (Impératif)	L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes.	1
	EE : L'ESSMS communique sur le traitement des réclamations et des plaintes auprès des parties prenantes.	1
	EE : L'ESSMS assure un retour à la personne à l'origine de la réclamation ou de la plainte.	1
	<i>Eléments de preuve :</i> Tableau de suivi des plainte et réclamations Dossier de plainte du 15/11/2025 traité jusqu'à la mise en oeuvre des actions.	
Critère 3.12.3 (Impératif)	Les professionnels analysent en équipe les plaintes et les réclamations et mettent en place des actions correctives.	1
	EE : Les professionnels analysent les plaintes et les réclamations en équipe.	1
	EE : Les professionnels mettent en place des actions correctives.	1
	<i>Eléments de preuve :</i> Aucun élément de preuve n'a été observé	
Objectif 3.13	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des évènements indésirables.	2,38
Critère 3.13.1 (Impératif)	L'ESSMS organise le recueil et le traitement des évènements indésirables.	4
	EE : L'ESSMS organise le recueil des évènements indésirables.	4
	EE : L'ESSMS organise le traitement des évènements indésirables.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Procédure de Traitement des informations préoccupantes et des évènements indésirables graves	

	version 1 de mai 2025 Dossier du 15/11/2025 traité jusqu'à la mise en oeuvre des actions.	
Critère 3.13.2 (Impératif)	L'ESSMS communique sur le traitement des événements indésirables auprès des parties prenantes. EE : L'ESSMS communique sur les événements indésirables et leur traitement auprès des parties prenantes. EE : L'ESSMS signale les événements indésirables graves aux autorités. <i>Eléments de preuve :</i> Dossier du 15/11/2025 traité jusqu'à la déclaration au conseil départemental.	2,5 1 4
Critère 3.13.3 (Impératif)	Les professionnels déclarent et analysent en équipe les événements indésirables et mettent en place des actions correctives. EE : Les professionnels déclarent les événements indésirables EE : Les professionnels les analysent en équipe. EE : Les professionnels mettent en place des actions correctives. <i>Eléments de preuve :</i> Aucun élément de preuve n'a été observé	2 3 1 2
Critère 3.13.4	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion des événements indésirables. EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion des événements indésirables. <i>Eléments de preuve :</i> Aucun élément de preuve n'a été observé	1 1
Objectif 3.14	L'ESSMS est doté d'un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité.	1,13
Critère 3.14.1 (Impératif)	L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité et le réactualise régulièrement. EE : L'ESSMS définit avec les professionnels un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité. EE : L'ESSMS actualise ce plan autant que nécessaire. <i>Eléments de preuve :</i> Plan de gestion de crise actualisé post-covid Plan de continuité de l'activité - mis à jour en janvier 2025 et octobre 2025	1,5 1 2
Critère 3.14.2 (Impératif)	L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne et en externe. EE : L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne. EE : L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en externe. <i>Eléments de preuve :</i> Mail aux bénéficiaires du 01/07/2025 de prévention concernnant la canicule Mail aux intervenantes du 01/07/2025 concernnant les gestes reflexes en cas de fortes chaleurs	1 1 1

Critère 3.14.3	Les professionnels participent aux exercices et aux retours d'expérience partagés, organisés par l'ESSMS.	1
	EE : Les professionnels participent aux exercices de simulation de tout ou partie du plan de gestion de crise.	1
	EE : Les professionnels participent aux retours d'expérience pour améliorer le dispositif.	1
	<i>Eléments de preuve :</i> Aucun élément de preuve n'a été observé	
Critère 3.14.4	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion de crise.	1
	EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion de crise.	1
	<i>Eléments de preuve :</i> Aucun élément de preuve n'a été observé	
Objectif 3.15	L'ESSMS s'inscrit dans une dynamique d'innovation et d'évolution sociétale.	2,11
Critère 3.15.1	L'ESSMS définit et met en oeuvre sa stratégie d'optimisation des achats et de développement durable.	1
	EE : L'ESSMS définit une politique de développement durable.	1
	EE : L'ESSMS met en place des actions d'optimisation des achats et de lutte contre le gaspillage.	1
	<i>Eléments de preuve :</i> Aucun élément de preuve n'a été observé	
Critère 3.15.2	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie numérique.	3,33
	EE : L'ESSMS formalise une stratégie numérique.	3
	EE : L'ESSMS met en place des actions permettant le déploiement de cette stratégie.	3
	EE : L'ESSMS s'assure de la sécurisation des données et des accès.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Charte de bon usage informatique Charte informatique non datée, intégrée dans le logiciel RH Dossiers salariés : signature de la charte le 5/01/2025 et 03/01/2025 Convention DPO du 14/10/2025	
Critère 3.15.3	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux outils numériques.	2
	EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au bon usage des outils numériques.	2
	<i>Eléments de preuve :</i> Aucun élément de preuve n'a été observé	

Focus sur les critères impératifs

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

		Cotation
Objectif 2.2	Les professionnels favorisent l'exercice des droits fondamentaux et des libertés individuelles de la personne accompagnée.	2,78
Critère 2.2.2	Les professionnels respectent la dignité et l'intégrité de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la dignité et de l'intégrité.	4
	EE : Les professionnels partagent entre eux ces pratiques.	4
	EE : Les professionnels mettent en œuvre ces bonnes pratiques.	4
	<i>Commentaire :</i> Les professionnels font état de pratiques quotidiennes visant à garantir le respect de la dignité et de l'intégrité des personnes accompagnées. Parmi celles-ci, ils mentionnent : le vouvoiement systématique, l'appel par le nom ou le prénom selon la préférence de la personne accompagnée, l'utilisation d'un langage clair, adapté et non infantilisant, une écoute attentive et sans jugement, la prise en compte des préférences, des habitudes de vie et du rythme de la personne dans l'organisation des interventions, l'information préalable à toute intervention et la recherche du consentement, ainsi que l'encouragement à faire seule ce qu'elle peut faire, afin de ne pas la déposséder de ses compétences. Les professionnels font référence à la Charte des droits et libertés de la personne accueillie, à une charte de bientraitance, ainsi qu'au livret d'accueil du salarié, qui comprend un guide des bonnes pratiques garantissant un accompagnement respectueux et bienveillant. Ils indiquent avoir bénéficié d'une sensibilisation à ces thématiques. Par ailleurs, ils évoquent des outils leur permettant de faire remonter tout incident ayant un impact sur la dignité ou l'intégrité de la personne.	
Critère 2.2.3	Les professionnels respectent la vie privée et l'intimité de la personne accompagnée.	3
	EE : Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la vie privée et de l'intimité de la personne accompagnée.	3
	EE : Les professionnels partagent entre eux ces pratiques.	3
	EE : Les professionnels mettent en œuvre ces pratiques.	3
	<i>Commentaire :</i> Les professionnels font état de pratiques favorisant le respect de la vie privée et de l'intimité de la personne accompagnée. Ils expliquent que, même s'ils disposent des clés, ils frappent à la porte ou sonnent et s'annoncent avant d'entrer. Ils indiquent que, lorsqu'ils participent à la toilette, ils expliquent préalablement chaque geste et demandent l'accord de la personne. Ils sont vigilants à ne pas être intrusifs dans leurs questions, en précisant qu'ils s'attachent à connaître les habitudes de vie de la personne mais pas sa vie privée. Par ailleurs, ils évoquent le respect de la confidentialité en soulignant qu'ils n'ont accès qu'aux informations nécessaires à l'accomplissement de leurs missions. Pour autant, certains professionnels font état d'échanges avec le médecin concernant des problématiques de santé	

	sans l'accord ou la présence de la personne, ou encore de la consultation du cahier de liaison des infirmiers. Les professionnels se réfèrent à la Charte des droits et libertés de la personne accueillie, ainsi qu'au livret d'accueil du salarié.	
Critère 2.2.4	Les professionnels respectent la liberté d'opinion, les croyances et la vie spirituelle de la personne accompagnée. 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. EE : Les professionnels partagent entre eux ces pratiques. EE : Les professionnels mettent en œuvre ces pratiques. <i>Commentaire :</i> Les professionnels indiquent qu'ils ne portent aucun jugement sur les croyances ou les pratiques religieuses de la personne. Ils ajoutent tenir compte des régimes alimentaires lorsqu'ils font les courses et préparent les repas. Ils évoquent également les accompagnements sur les lieux de culte à la demande de la personne. Ils se réfèrent à la Charte des droits et libertés de la personne accueillie ainsi qu'au livret d'accueil du salarié.	4 4 4 4
Critère 2.2.5	Les professionnels respectent le droit à l'image de la personne accompagnée. EE : Les professionnels recueillent le choix de la personne accompagnée sur son droit à l'image. EE : Les professionnels respectent le choix exprimé par la personne accompagnée sur son droit à l'image. <i>Commentaire :</i> Les professionnels indiquent que le choix relatif au droit à l'image n'est pas recueilli, dans la mesure où ils n'ont pas le droit de prendre des photos. Néanmoins, cette information n'est pas précisée dans les documents remis à la personne accompagnée, et les professionnels ne savent pas si elle est formalisée dans un document du service.	1 1 1
Critère 2.2.6	L'ESSMS favorise l'exercice des droits et libertés de la personne accompagnée. EE : L'ESSMS définit, avec les professionnels, les pratiques et les modalités de déploiement favorisant l'exercice des droits de la personne accompagnée. EE : L'ESSMS met à disposition des outils (ou autres leviers mobilisables) permettant la mise en œuvre de ces pratiques. <i>Commentaire :</i> L'ESSMS indique que les outils prévus par la loi n°2002-2 ont été révisés avec la participation de l'équipe du service qualité/médico-social, mais précise que les professionnels intervenants n'y ont pas été associés. Concernant les outils favorisant la mise en œuvre des droits des personnes accompagnées : - Le projet de service 2024-2028 est accessible dans les locaux, conformément à l'article D311-38-4 du CASF. - Le règlement de fonctionnement n'intègre pas l'ensemble des exigences réglementaires prévues par les articles R.311-35 à R.311-37 du CASF (ex. : principales modalités d'exercice des droits des personnes accueillies, mesures à prendre en cas d'urgence ou de situations exceptionnelles, obligations des personnes pour permettre la réalisation des prestations telles que le respect des professionnels, faits de violence susceptibles d'entraîner des poursuites) et ne mentionne pas les modalités d'accès au rapport d'évaluation, conformément au décret n°2024-1138 du 4 décembre 2024. - Le livret d'accueil mentionne la procédure de médiation de la consommation, en application de l'article L.211-3 du code de la consommation, ainsi que la possibilité de recourir à une personne	2 2 2

	de confiance, conformément à l'article L.311-5-1 du CASF. Il intègre également la charte des droits et libertés de la personne accueillie. - La liste des personnes qualifiées, affichée dans les locaux et annexée au livret d'accueil, est obsolète. - L'ESSMS a élaboré un contrat de prestation de service (document individuel de prise en charge), qui n'est toutefois pas toujours signé dans un délai raisonnable. - L'ESSMS a mis en place une forme de participation annuelle, sous la forme d'une enquête de satisfaction. - L'ESSMS a mis en place le projet d'accompagnement personnalisé, qui n'est toutefois pas réévalué chaque année.	
	L'ESSMS garantit la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée. EE : L'ESSMS définit l'organisation et les pratiques qui garantissent la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée. EE : L'ESSMS met à disposition des moyens et des outils permettant la mise en œuvre de ces pratiques. EE : L'ESSMS forme / sensibilise les professionnels au respect des règles de confidentialité et de protection des informations et données relatives à la personne accompagnée.	2,67 2 3 3
Critère 2.2.7	<i>Commentaire :</i> L'ESSMS a défini de manière partielle l'organisation et les pratiques garantissant la confidentialité et la protection des données. L'établissement dispose d'un système d'information exclusivement numérique pour les nouveaux dossiers, les documents étant scannés puis détruits. Il n'existe toutefois pas de procédure relative à la destruction de ces documents. Les anciens dossiers sont conservés au format papier dans un local sécurisé. L'accès au logiciel est déterminé selon la fonction du salarié. Chaque professionnel dispose d'un identifiant et d'un mot de passe personnels, à modifier régulièrement. Un prestataire informatique assure les sauvegardes des données (serveur et cloud). Une procédure formalisée garantit la continuité de l'activité en cas d'incident du système informatique. Par ailleurs, un protocole de partage d'information avec les professionnels de soins est en cours d'élaboration. La personne accompagnée est informée, via le livret d'accueil et le règlement de fonctionnement, de son droit à la confidentialité, de son droit d'accès au dossier et des modalités d'accès, ainsi que de ses droits relatifs à ses données personnelles et des coordonnées du délégué à la protection des données (DPO). En revanche, aucun document remis à la personne ne mentionne le droit à l'image. L'ESSMS indique que le recueil du consentement relatif à l'image n'est pas systématique et que le formulaire n'est utilisé que pour des événements exceptionnels. Par ailleurs, l'ESSMS précise que les professionnels sont sensibilisés à ces sujets au travers de différents documents institutionnels, notamment le contrat de travail et le livret d'accueil du salarié. Cette sensibilisation peut également être réalisée lors de réunions, mais elle ne concerne pas tous les professionnels.	
Objectif 3.11	L'ESSMS définit et déploie son plan de prévention des risques de maltraitance et de violence.	3

Critère 3.11.1	L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées.	3
	EE : L'ESSMS identifie avec les professionnels les situations à risque pouvant générer des actes de maltraitance et de violence.	2
	EE : L'ESSMS définit un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et violence au regard des risques identifiés.	4
	<i>Commentaire :</i> L'ESSMS indique que la cartographie des risques a été élaborée conjointement par la gouvernance, le service qualité et les responsables de secteur, bien qu'aucune traçabilité de ce travail n'ait pu être présentée. L'ESSMS précise que cette cartographie est intégrée dans le plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence.	
Critère 3.11.2	L'ESSMS traite les signalements de faits de maltraitance et de violence, et met en place des actions correctives.	4
	EE : L'ESSMS analyse les signalements de maltraitance et de violence.	4
	EE : L'ESSMS met en place des actions correctives.	4
	<i>Commentaire :</i> L'ESSMS indique que les intervenantes complètent la fiche universelle de signalement en cas d'évènement indésirable (FUSEI), avant transmission au responsable assurance qualité (RAQ) puis à la direction. Une enquête est réalisée et des actions sont définies, avec une traçabilité assurée dans le logiciel métier ainsi que, lorsque nécessaire, une déclaration aux autorités compétentes (Conseil départemental).	
Objectif 3.12	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.	2
Critère 3.12.1	L'ESSMS organise le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.	4
	EE : L'ESSMS organise le recueil des plaintes et des réclamations.	4
	EE : L'ESSMS organise le traitement des plaintes et des réclamations.	4
	<i>Commentaire :</i> L'ESSMS a formalisé sa procédure de recueil et de traitement des plaintes et réclamations. Les bénéficiaires sont informés de cette démarche via le livret d'accueil. Un tableau de suivi est mis en place.	
Critère 3.12.2	L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes.	1
	EE : L'ESSMS communique sur le traitement des réclamations et des plaintes auprès des parties prenantes.	1
	EE : L'ESSMS assure un retour à la personne à l'origine de la réclamation ou de la plainte.	1
	<i>Commentaire :</i> L'ESSMS indique qu'un échange est organisé uniquement avec les responsables de secteur pour l'analyse et le traitement des plaintes et réclamations sans qu'aucune traçabilité ne soit présentée. Un tableau de suivi est mis en place. Toutefois, le retour au déclarant n'est ni systématique ni formalisé.	
	Les professionnels analysent en équipe les plaintes et les réclamations et mettent en place des actions correctives.	1
	EE : Les professionnels analysent les plaintes et les réclamations en équipe.	1

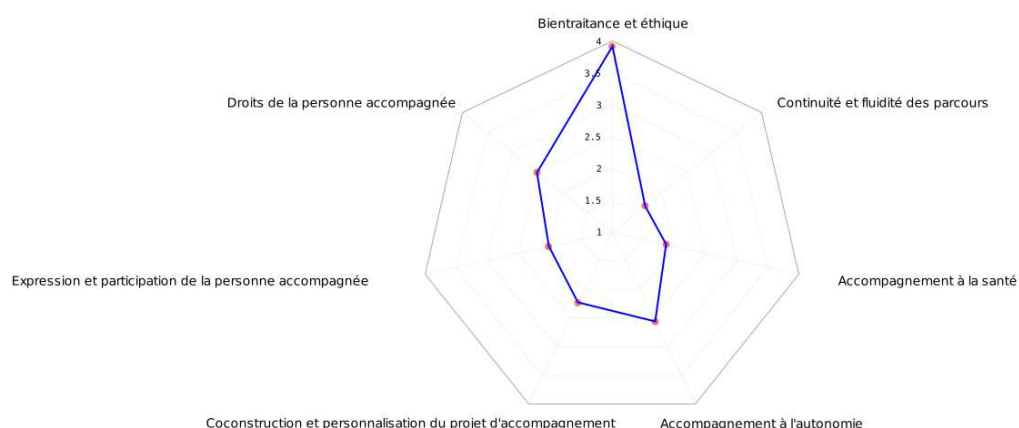
	EE : Les professionnels mettent en place des actions correctives.	1
Critère 3.12.3	<i>Commentaire :</i> Les professionnels indiquent que l'analyse des plaintes et réclamations est réalisée par la direction et la responsable du service qualité. Les actions correctives sont mises en œuvre par le service RH, le service qualité et la direction. Ils précisent que les responsables de secteur peuvent consulter l'évolution du traitement des réclamations via le logiciel, sans être intégrés à la démarche d'analyse. Les intervenantes indiquent ne pas disposer de visibilité sur ces situations et être le plus souvent informées par le bénéficiaire ou sa famille.	
Objectif 3.13	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des événements indésirables.	2,38
Critère 3.13.1	L'ESSMS organise le recueil et le traitement des événements indésirables. EE : L'ESSMS organise le recueil des événements indésirables. EE : L'ESSMS organise le traitement des événements indésirables. <i>Commentaire :</i> L'ESSMS a formalisé sa procédure de gestion et de traitement des événements indésirables. Un tableau de suivi est mis en place.	4 4 4
Critère 3.13.2	L'ESSMS communique sur le traitement des événements indésirables auprès des parties prenantes. EE : L'ESSMS communique sur les événements indésirables et leur traitement auprès des parties prenantes. EE : L'ESSMS signale les événements indésirables graves aux autorités. <i>Commentaire :</i> L'ESSMS indique qu'un échange est organisé uniquement avec les responsables de secteur pour l'analyse et les traitement des événements indésirables sans qu'aucune traçabilité ne soit présentée. Un tableau de suivi est mis en place.	2,5 1 4
Critère 3.13.3	Les professionnels déclarent et analysent en équipe les événements indésirables et mettent en place des actions correctives. EE : Les professionnels déclarent les événements indésirables EE : Les professionnels les analysent en équipe. EE : Les professionnels mettent en place des actions correctives. <i>Commentaire :</i> Les professionnels indiquent que les intervenantes déclarent les événements indésirables en appelant la responsable de secteur, laquelle retranscrit l'événement dans le logiciel métier. Ils précisent que l'analyse est réalisée au niveau de la direction et que l'intervenante reçoit une information sur les actions à mettre en œuvre.	2 3 1 2
Objectif 3.14	L'ESSMS est doté d'un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité.	1,13
Critère 3.14.1	L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité et le réactualise régulièrement. EE : L'ESSMS définit avec les professionnels un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité. EE : L'ESSMS actualise ce plan autant que nécessaire. <i>Commentaire :</i> L'ESSMS indique que le plan de gestion de crise composé de fiches réflexes et le plan de	1,5 1 2

	continuité de l'activité ont été élaboré par la gérante du SAAD accompagnée d'une consultante. Le plan de gestion de crise ne couvre pas l'ensemble des thématiques attendues.	
Critère 3.14.2	L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne et en externe.	1
	EE : L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne.	1
	EE : L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en externe.	1
	<i>Commentaire :</i> L'ESSMS indique que le plan de gestion de crise fait l'objet d'une communication interne via des messages de prévention adressés par mail. Aucune communication externe n'est réalisée, ce qui n'est pas conforme aux exigences prévues à l'article R311-38-1 IV du Code de l'action sociale et des familles (CASF).	

Cotation des chapitres par thématiques

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

Chapitre 1 - La personne



Axes forts

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

		Cotation
Thématique	Bientraitance et éthique	3,9
Objectif 1.1	La personne accompagnée s'exprime sur la bientraitance.	3,9
Critère 1.1.1	La personne accompagnée exprime sa perception de la bientraitance.	3,9
	<i>Commentaire :</i> AT6 : La personne accompagnée indique que la bientraitance se traduit par la gentillesse, le sourire, l'aide et l'accompagnement. Elle précise se sentir respectée et très bien traitée. AT5 : La personne accompagnée indique que la bientraitance consiste, pour elle, à être accompagnée agréablement par des personnes faisant preuve de discernement. Elle précise se sentir écoutée. AT1 : La personne accompagnée se déclare satisfaite de l'accompagnement reçu ainsi que de la qualité de la relation avec les professionnels. AT4 : La personne accompagnée indique que la bientraitance se traduit pour elle par une écoute attentive et une aide adaptée à ses besoins. Elle rapporte une évolution positive au cours des derniers mois, marquée par une meilleure disponibilité des professionnels liée à des ajustements de planning. Elle signale toutefois des difficultés dans la communication. AT2 : La personne accompagnée explique que la qualité de la prestation est importante pour elle, mais souligne que la qualité de la relation l'est tout autant. Elle apprécie particulièrement la sympathie et la gentillesse des auxiliaires de vie qui interviennent à domicile. AT3 : La personne accompagnée ne répond pas à la question malgré plusieurs reformulations.	

Thématique	Droits de la personne accompagnée	2,51
Objectif 1.4	La personne bénéficie d'un cadre de vie ou d'accompagnement adapté et respectueux de ses droits fondamentaux.	3,75
Critère 1.4.1	La personne est assurée que les choix qu'elle exprime sur son cadre de vie ou d'accompagnement sont pris en compte. <i>Commentaire :</i> AT6 : La personne accompagnée indique que, lorsqu'elle a un besoin ou un souhait concernant son cadre de vie ou son accompagnement, elle l'exprime directement aux intervenantes. Elle précise que celles-ci répondent favorablement et s'adaptent à ses demandes. AT5 : La personne accompagnée ne répond pas à la question malgré plusieurs reformulations. AT1 : La personne accompagnée explique être libre d'exprimer ses choix, par exemple concernant ses repas (ce qu'elle souhaite manger et à quelle heure), ou ses activités (sortir ou se reposer). Son rythme de vie est respecté. AT4 : La personne accompagnée précise qu'elle effectue elle-même le choix de ses prestations. Au quotidien, elle indique formuler directement ses attentes auprès de l'aide ménagère. AT2 : La personne accompagnée souligne que l'auxiliaire de vie connaît ses habitudes et sollicite systématiquement son avis concernant le tri et le rangement de ses affaires. Toutefois, elle indique ne pas aborder certains sujets et ne pas s'autoriser à formuler certaines demandes, estimant que certains domaines ne relèvent pas des missions des professionnels ou que le mandataire judiciaire y serait défavorable. AT3 : La personne accompagnée ne répond pas à la question malgré plusieurs reformulations.	3,75
Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée	2,03
Objectif 1.6	L'expression de la personne est recueillie tout au long de son accompagnement.	2,98
Critère 1.6.1	La personne accompagnée est soutenue dans son expression. Le partage de son expérience est favorisé et l'expression de ses préférences prise en compte. <i>Commentaire :</i> AT6 : La personne accompagnée indique, à ce stade de l'entretien, être fatiguée et ne plus souhaiter répondre aux questions. Elle exprime sa volonté de clore l'entretien. AT5 : La personne accompagnée indique se sentir totalement libre d'exprimer ses besoins et d'être très bien accompagnée. AT1 : La personne accompagnée explique qu'elle bénéficie d'un accompagnement pour se rendre à une rééducation orthophonique. Par ailleurs, elle précise que l'intervenant connaît ses habitudes de vie et en tient compte. AT4 : La personne accompagnée indique échanger beaucoup avec les aides-ménagères. AT2 : La personne accompagnée explique qu'elle a suffisamment confiance en l'auxiliaire de vie pour pouvoir échanger librement. Elle souligne que cette dernière connaît ses habitudes de vie et en tient compte. AT3 : La personne accompagnée indique que les intervenants sollicitent son avis. Elle donne l'exemple des repas et précise que, lorsque les plats prévus dans le cadre du portage de repas ne lui conviennent pas, les intervenants lui préparent un complément conforme à ses souhaits.	3,93
	Les professionnels facilitent l'expression de la personne accompagnée grâce à l'utilisation de moyens et outils adaptés. <i>Commentaire :</i> AT6 : Le professionnel indique que la communication avec la personne accompagnée est	3,25

Critère 1.6.2	excellente à l'oral. Il précise que celle-ci s'exprime parfois en anglais ou en allemand. AT5 : Le professionnel indique ne rencontrer aucun problème de communication avec la personne accompagnée. Il précise lui laisser systématiquement le choix, en décomposant les options lorsque nécessaire. Il mentionne utiliser parfois le téléphone pour lui montrer les aliments. Il ne sait pas si ces éléments sont inscrits dans le Projet d'accompagnement personnalisé (PAP). AT1 : Le professionnel explique encourager la personne accompagnée à verbaliser ou à désigner l'objet souhaité lorsqu'elle n'arrive pas à formuler une demande. Par ailleurs, il précise qu'un accompagnement est organisé pour les séances d'orthophonie. AT4 : Le professionnel indique échanger avec la personne accompagnée à chacune de ses interventions, notamment lors des repas partagés. Il souligne que la personne communique aisément et qu'il n'est pas nécessaire de recourir à des moyens de communication spécifiques. AT2 : Le professionnel indique avoir instauré une relation de confiance avec la personne accompagnée, favorisant ainsi une expression plus libre de ses besoins et ressentis. Il précise également la questionner à chaque intervention sur son état général, ses attentes concernant les tâches à réaliser et ses besoins spécifiques. Ces informations ont été confirmées par la personne accompagnée lors de l'entretien. AT3 : Le professionnel évoque les échanges quotidiens comme moyen de créer un lien de confiance et de favoriser l'expression libre de la personne. Toutefois, il ne mentionne l'utilisation d'aucun support ou outil spécifique, et aucune traçabilité relative à l'expression de la personne n'est observée.	
Objectif 1.7	La personne accompagnée exprime son choix de manière éclairée.	2,86
Critère 1.7.1	La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer son consentement éclairé, grâce à une information claire et des moyens adaptés. <i>Commentaire :</i> AT6 : La personne accompagnée a exprimé sa volonté de clore l'entretien. AT5 : La personne accompagnée ne répond pas à la question malgré plusieurs reformulations. AT1 : La réponse de la personne accompagnée ne permet pas de coter ce critère. AT4 : La personne accompagnée explique avoir choisi le service. Elle indique que les informations transmises ne sont pas toujours claires et relève des difficultés de communication. Elle précise que toutes les informations transitent par les aides-ménagères et que c'est elle qui doit appeler le service en cas de besoin. AT2 : La personne accompagnée indique que, dans la mesure où elle échange avec l'auxiliaire de vie sur les tâches à réaliser, elle est libre d'exprimer son accord ou son refus. AT3 : La personne accompagnée ne répond pas à la question malgré plusieurs reformulations.	3,75
Critère 1.7.2	Les professionnels recherchent l'adhésion de la personne accompagnée, grâce à une information claire et des moyens adaptés. <i>Commentaire :</i> AT6 : Le professionnel indique que la personne accompagnée décide de tout. La chargée d'affaire s'assure de la bonne compréhension des informations transmises à la personne accompagnée. AT5 : Le professionnel indique laisser à la personne accompagnée le choix concernant les repas. Il précise lui apporter des explications lorsqu'elle recherche sa carte bancaire ou son chéquier, en rappelant l'existence de sa mesure de tutelle. Il lui explique également la raison de cette mesure, en soulignant qu'elle vise à la protéger. AT1 : Le professionnel explique apporter des explications à la personne accompagnée avant chaque intervention, voire avant chaque geste, notamment pour l'aide à la toilette. Il l'encourage à exprimer ses préférences en la questionnant, par exemple, sur ce qu'elle souhaite manger, et prend en compte son rythme (ex. : quand elle a faim ou quand elle souhaite se reposer). Ces	3

	pratiques ont été observées et évoquées par la personne accompagnée lors de l'entretien. AT4 : Le professionnel indique que l'organisation des interventions se fait en lien avec la fille de la personne accompagnée lorsque cela est nécessaire , sans que ces échanges ne fassent l'objet d'une traçabilité. AT2 : Le professionnel indique que l'adhésion de la personne est facilitée par la définition, avec elle, de la nature des prestations à chaque intervention et par son association à certaines tâches (par exemple, le tri des affaires dans le logement en lui demandant ce qu'elle souhaite en faire). Ces éléments ont été évoqués par la personne lors de l'entretien. AT3 : Le professionnel indique rechercher l'adhésion de la personne accompagnée en lui expliquant quotidiennement les interventions et en sollicitant son avis dans la mesure du possible. Toutefois, aucun élément de preuve n'a été présenté.	
	Les professionnels réinterrogent le refus de la personne tout au long de son accompagnement et recherchent des alternatives avec elle.	3,17
Critère 1.7.3	<i>Commentaire :</i> AT6 : Le professionnel indique que, lorsqu'un refus est exprimé par la personne accompagnée, il est systématiquement respecté et qu'il n'insiste pas. Il précise representer l'action ultérieurement. Il ajoute que les repas sont adaptés en amont afin de prévenir les refus. AT5 : Le professionnel indique que la personne accompagnée refuse parfois les soins de nursing. Il précise alors procéder à un repositionnement temporel (« hier », « pas aujourd'hui »). En cas de refus persistant, il n'effectue pas l'accompagnement prévu. AT1 : Le professionnel explique qu'en cas de refus, par exemple de l'accompagnement à la marche, il réexplique à la personne les bienfaits d'un tel accompagnement, ce qui suffit en principe à le faire accepter. Il précise que lorsque le refus est lié à sa fatigabilité, il n'insiste pas. Il ajoute que les refus auxquels la personne a été confrontée ont été ponctuels et n'ont pas perduré dans le temps. Ces situations ne font l'objet d'aucune traçabilité. Toutefois, le respect du rythme de la personne accompagnée par les professionnels a également été souligné par cette dernière lors de l'entretien, de même que la prise en compte de sa fatigabilité. AT4 : Le professionnel indique que, lorsque la personne accompagnée a un rendez-vous médical, elle annule l'intervention en amont. Il précise qu'elle ne refuse jamais les prestations proposées et qu'elle exprime un besoin de présence. En cas de refus éventuel, il chercherait à échanger avec elle. Il ajoute que la personne n'accepte pas de sortir en raison d'une appréhension du regard des autres ; il lui propose régulièrement cette possibilité tout en respectant son choix, sans que ces échanges ne fassent l'objet d'une traçabilité. AT2 : Le professionnel explique que, en cas de refus de la personne accompagnée, il échange avec elle afin de comprendre les raisons de ce refus. En cas d'incompréhension, il réexplique la situation, précise l'objectif de l'accompagnement et cherche une solution acceptable pour la personne. Par exemple, il a adapté les interventions en tenant compte des choix et du rythme de la personne accompagnée pour trier progressivement les affaires accumulées dans le logement et les déplacer vers un lieu de stockage, dans le cadre d'une opération de nettoyage et de remise en état du logement. Cette situation a été mentionnée par la personne accompagnée lors de l'entretien. AT3 : Le professionnel explique que lorsque la personne accompagnée refuse de manger, il cherche à en comprendre les raisons. Si le refus est lié à l'état de fatigue, il l'encourage à consommer une petite quantité. Si le refus est lié au contenu du repas (portage de repas), il propose de préparer un repas alternatif correspondant aux préférences de la personne.	
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	2,22
Objectif 1.11	L'entourage est associé dans l'accompagnement de la personne.	2,53

	La personne définit avec les professionnels la place de son entourage dans son accompagnement.	4
Critère 1.11.1	<i>Commentaire :</i> AT6 : La personne accompagnée a exprimé sa volonté de clore l'entretien. AT5 : La personne accompagnée ne répond pas à la question malgré plusieurs reformulations. AT1 : La personne accompagnée indique que son aidant est pleinement associé à son accompagnement, conformément à ses souhaits. AT4 : La personne accompagnée indique que sa fille prend parfois contact avec le service à sa demande, ce qui lui convient. Elle précise que l'intervention de sa fille se fait uniquement lorsqu'elle le sollicite. AT2 : La personne accompagnée indique qu'elle ne dispose plus d'entourage avec lequel elle entretient des liens. AT3 : La personne accompagnée ne répond pas à la question malgré plusieurs reformulations.	
Thématique	Accompagnement à la santé	1,87
Objectif 1.15	La personne est actrice de ses choix sur son accompagnement en santé, la stratégie thérapeutique et les soins qui lui sont proposés.	2,03
	Les professionnels mobilisent les expertises et partenariats du territoire, nécessaires à l'accompagnement à la santé de la personne.	3,25
Critère 1.15.10	<i>Commentaire :</i> AT6 : Le professionnel mentionne comme ressources l'infirmière, le médecin et l'astreinte du service. Il précise pouvoir les solliciter si nécessaire. Le carnet de liaison fait état d'échanges ou de sollicitations adressées à ces professionnels. AT5 : Le professionnel mentionne comme ressources l'infirmière, le kinésithérapeute, le médecin et le psychologue. Le carnet de liaison fait état d'échanges ou de sollicitations adressées à ces professionnels. AT1 : Le professionnel indique que la personne accompagnée dispose d'un médecin traitant et bénéficie de séances de rééducation avec un kinésithérapeute et des orthophonistes. Ces partenaires sont répertoriés dans le dossier de la personne. Toutefois, il n'existe aucune traçabilité concernant la mobilisation effective de ces partenaires. AT4 : Le professionnel mentionne comme ressources l'infirmière, le kinésithérapeute et l'orthophoniste qui interviennent au domicile. Il précise pouvoir les solliciter si nécessaire. Il ajoute soit noter certaines informations dans le cahier de liaison (non présenté lors de l'entretien), soit contacter ces professionnels par téléphone sans assurer la traçabilité. AT2 : Le professionnel évoque le médecin traitant et le kinésithérapeute, partenaires mentionnés dans le cahier de liaison. Il précise intervenir en soutien de la personne accompagnée pour la prise de rendez-vous ainsi que pour l'organisation du transport. Ces éléments ont été abordés par la personne accompagnée lors de l'entretien. AT3 : Le professionnel mentionne le médecin traitant, l'infirmier et le kinésithérapeute, précisant qu'ils interviennent à domicile. Il explique échanger quotidiennement avec l'infirmier et chaque semaine avec le kinésithérapeute, sans que ces échanges fassent l'objet d'une traçabilité. Les coordonnées de ces partenaires sont consignées dans le dossier de la personne accompagnée.	
Objectif 1.16	La personne accompagnée bénéficie d'une prise en charge de ses douleurs.	2,05
	La personne s'exprime sur la manière dont sont prises en charge ses douleurs tout au long de son accompagnement.	4

Critère 1.16.1	<i>Commentaire :</i>
	AT6 : La personne accompagnée a exprimé sa volonté de clore l'entretien.
	AT5 : La personne accompagnée indique exprimer sa douleur au kinésithérapeute. Elle précise que l'infirmière assure le suivi de son traitement médicamenteux. Elle dit ne pas rencontrer de difficulté particulière : lorsqu'elle a mal, elle se sent accompagnée face à la situation.
	AT1 : La personne accompagnée ne répond pas à la question, malgré plusieurs reformulations. Elle aborde ses douleurs, mais dans un contexte différent de celui de l'accompagnement.
	AT4 : La personne accompagnée indique que l'aide-ménagère s'enquiert régulièrement de son état et de la présence éventuelle de douleurs. Elle précise ne pas avoir eu besoin d'un suivi particulier jusqu'à présent, mais que les professionnelles préviendraient son infirmière en cas de nécessité.
	AT2 : La personne accompagnée indique pouvoir parler de ses douleurs à l'auxiliaire de vie. Elle précise que, selon la situation, celle-ci peut lui conseiller de prendre rendez-vous avec son médecin traitant et la soutenir dans cette démarche.
	AT3 : La personne accompagnée ne répond pas à la question malgré plusieurs reformulations.

Axes de progrès

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

		Cotation
Thématique	Droits de la personne accompagnée	2,51
Objectif 1.2	La personne accompagnée est informée de ses droits de façon claire et adaptée. Sa compréhension est recherchée et favorisée.	2
Critère 1.2.1	La personne accompagnée et son entourage sont informés du rôle des professionnels et autres intervenants et peuvent les identifier.	2,83
	<i>Commentaire :</i>	
	AT6 : La personne accompagnée indique ne pas connaître le rôle des différents professionnels ; elle sait seulement qu'ils sont présents pour l'aider. Elle précise ne connaître personne du bureau et être en contact uniquement avec les intervenantes, dont elle ne retient toutefois pas les prénoms.	
	AT5 : La personne accompagnée indique connaître les intervenants et leurs missions. Elle précise ne pas savoir comment fonctionne le siège ni qui y travaille.	
	AT1 : La personne accompagnée connaît les deux intervenants à domicile mais pas les professionnels encadrants.	
	AT4 : La personne accompagnée indique ne connaître personne d'autre au sein du service, hormis les aides ménagères qu'elle voit régulièrement. Elle mentionne ne pas connaître la direction et n'avoir eu des échanges qu'au téléphone avec certains interlocuteurs, notamment un professionnel de la comptabilité qu'elle n'a jamais rencontré.	
	AT2 : La personne accompagnée identifie clairement les auxiliaires de vie qui interviennent à son domicile. Elle les nomme et précise leurs spécificités dans l'accompagnement. En revanche, elle ne connaît pas les professionnels encadrants ni les responsables du service.	
	AT3 : La personne accompagnée indique que des professionnels interviennent à son domicile pour réaliser l'entretien du logement et l'aider dans les gestes de la vie quotidienne (ex. : toilette, habillage/déshabillage, repas). Les intervenants portent une blouse lors de leurs interventions.	
	La personne accompagnée est informée de ses droits et devoirs dans le cadre de la vie collective ou du fonctionnement du service.	1,47

Critère 1.2.2	<i>Commentaire :</i> AT6 : La personne accompagnée indique ne pas se souvenir des informations qui lui auraient été présentées. Elle affirme n'avoir signé aucun contrat, précisant que son tuteur se charge de ces démarches. Elle suppose que c'est peut-être lui qui a traité ces documents, mais indique qu'il ne lui a rien présenté. Elle ajoute ne pas avoir de contact avec le service et mentionne que, si elle a besoin de quelque chose, elle s'adresse directement aux intervenantes. AT5 : La personne accompagnée indique ne pas se souvenir des informations qui lui ont été transmises à ce sujet. AT1 : La personne accompagnée évoque avoir reçu quelques explications sur ses droits et le fonctionnement du service, mais indique ne pas avoir reçu de documents. Elle précise que les démarches relatives à la mise en place des prestations ont été effectuées par son aidant. AT4 : La personne accompagnée indique qu'un cahier de correspondance lui a été remis récemment, mais qu'elle ne sait pas à quoi il est destiné. Elle précise avoir signé un contrat il y a plusieurs années, sans souvenir d'informations relatives aux droits. Elle mentionne bénéficier de l'APA, gérée par le SAD. Après sept ans d'accompagnement, elle indique que le cahier ne lui a été transmis que récemment et qu'aucun professionnel ne le renseigne. AT2 : La personne accompagnée indique que les démarches relatives à la mise en place de ses prestations ont été effectuées par son curateur. Elle précise n'avoir reçu ni explications concernant ses droits, ni documents associés. Elle mentionne avoir uniquement obtenu des informations sur les prestations d'aide à domicile dont elle bénéficie et avoir posé des questions exclusivement à ce sujet. AT3 : La personne accompagnée ne répond pas à la question malgré plusieurs reformulations.
Critère 1.2.3	La personne accompagnée est systématiquement informée de la possibilité de désigner une personne de confiance pour l'accompagner et l'assister dans ses démarches. 1 <i>Commentaire :</i> AT6 : La personne accompagnée indique ne pas savoir ce qu'est une personne de confiance et précise que ce sujet ne lui a jamais été présenté. AT5 : La personne accompagnée indique ne pas avoir connaissance de la notion de personne de confiance. AT1 : La personne accompagnée mentionne une personne en qui elle a confiance, mais il ne s'agit pas de la personne de confiance officielle. Elle n'a pas été informée de la possibilité de désigner une personne de confiance via un formulaire et ne connaît pas précisément le rôle de cette personne. AT4 : La personne accompagnée indique ne pas savoir ce qu'est une personne de confiance et précise que ce sujet ne lui a jamais été présenté. AT2 : La personne accompagnée ne sait pas ce qu'est une personne de confiance et ne connaît pas son rôle. AT3 : La personne accompagnée ne répond pas à la question malgré plusieurs reformulations.
Critère 1.2.4	La personne a accès aux informations relatives à son accompagnement. 1,6 <i>Commentaire :</i> AT6 : La personne accompagnée indique ne pas avoir reçu d'information sur ce sujet. Elle précise que, si elle a besoin d'un renseignement, elle en fait la demande à son tuteur. AT5 : La personne accompagnée indique ne pas savoir si elle a accès à son dossier. AT1 : La personne accompagnée explique pour quelles tâches les professionnels interviennent à son domicile. Elle indique avoir échangé autour de son projet d'accompagnement. Néanmoins, elle ignore qu'elle peut consulter son dossier. AT4 : La personne accompagnée indique ne pas savoir si elle a accès à son dossier ni quels

	éléments celui-ci contient. AT2 : La personne accompagnée connaît les jours d'intervention et précise qu'à chaque passage, elle décide avec l'auxiliaire de vie des tâches à réaliser. Elle indique ne pas savoir qu'un dossier la concernant est constitué. AT3 : La personne accompagnée ne répond pas à la question malgré plusieurs reformulations.	
Critère 1.2.5	La personne peut s'adresser aux professionnels qui l'accompagnent pour être orientée, accompagnée et soutenue dans l'exercice de ses droits individuels. <i>Commentaire :</i> AT6 : La personne accompagnée indique que son tuteur est son seul interlocuteur pour tout ce qui concerne ses droits. Elle précise ne pas avoir besoin des intervenantes pour ces démarches. AT5 : La personne accompagnée indique qu'elle pourrait poser des questions au service si elle en avait besoin. AT1 : La personne accompagnée explique s'appuyer sur l'auxiliaire de vie pour l'accompagnement dans les démarches liées à ses droits (accès aux soins, demandes auprès de la Maison De l'Autonomie). AT4 : La personne accompagnée indique que le service l'a aidée à constituer son dossier APA ainsi qu'à mettre en place la téléassistance. Elle précise qu'elle vote dans un autre département et qu'aucune proposition d'accompagnement en lien avec ce sujet ne lui a été faite, sans que cela ne lui pose difficulté puisqu'elle ne souhaite pas changer de lieu de vote. AT2 : La personne accompagnée ne sait pas qu'elle peut solliciter le service pour obtenir des informations concernant ses droits, alors même qu'elle exprime le besoin d'être accompagnée, notamment dans des démarches relatives à son logement. AT3 : La personne accompagnée ne répond pas à la question malgré plusieurs reformulations.	2,5
Critère 1.2.6	Les professionnels informent la personne accompagnée de ses droits et de leurs modalités d'exercice, ou l'orientent vers le bon interlocuteur. <i>Commentaire :</i> AT6 : Le professionnel indique que la commerciale et le tuteur de la personne accompagnée sont venus au domicile pour lui expliquer ses droits lors de la signature du contrat. Il précise qu'en cas de besoin il oriente la personne accompagnée vers son tuteur ou vers la responsable qualité ou la responsable de secteur AT5 : Le professionnel indique que les droits sont expliqués à l'entrée, avec une présentation du livret du bénéficiaire. Il précise que sont notamment rappelés le droit de rester à domicile, le droit au respect, ainsi que le droit de choisir et de décider. Il mentionne que le contrat est présenté par le siège. Il identifie la responsable du service qualité comme personne ressource. AT1 : Le professionnel indique que les démarches relatives à la mise en place des prestations ont été réalisées par l'aidant de la personne accompagnée. Il précise que le contrat de séjour a été signé par l'aidant, à qui ont été remis les documents tels que le livret d'accueil, le règlement de fonctionnement et la charte des droits et libertés de la personne accueillie. Il ajoute toutefois que des explications ont été fournies à la personne accompagnée, notamment sur ses droits et le fonctionnement du service, ce qui a été mentionné par cette dernière lors de l'entretien. Par ailleurs, le professionnel mentionne l'existence de voies de recours internes mais ne dispose pas d'une connaissance complète des personnes ressources externes, telles que les personnes qualifiées. AT4 : Le professionnel indique ne pas savoir précisément comment les droits sont censés être communiqués à la personne accompagnée. Il considère que celle-ci est censée en avoir connaissance. Il précise que, si la personne pose une question, il lui répond dans la mesure de ses connaissances et, en cas d'incertitude, contacte le siège avant de lui apporter une réponse. AT2 : Le professionnel explique que les démarches pour mettre en place les prestations ont été	2,75

	réalisées par le curateur, en présence de la personne accompagnée. Il indique que cette dernière a reçu des explications sur le service, et plus particulièrement sur les prestations correspondant aux besoins identifiés, avec la signature du contrat de séjour et la remise du livret d'accueil comprenant le règlement de fonctionnement ainsi que la charte des droits et libertés de la personne accueillie. Il n'a pas connaissance des voies de recours lui permettant d'orienter la personne si nécessaire. AT3 : Le professionnel ne sait pas précisément comment la personne est informée de ses droits. Il indique qu'un contrat de prestation est signé, mais ne mentionne aucun autre document remis à la personne accompagnée. Le contrat consulté a été signé par un mandataire judiciaire plusieurs années après le début des prestations. Par ailleurs, le professionnel n'identifie aucune personne ressource vers laquelle orienter la personne en cas de besoin ; il précise échanger directement avec elle lorsqu'elle exprime une insatisfaction relative à son accompagnement.	
Critère 1.2.7	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la connaissance des droits de la personne accompagnée. <i>Commentaire :</i> AT6 : Le professionnel indique avoir bénéficié d'une formation en avril 2025 dispensée par la responsable qualité. Aucune feuille d'émargement n'a pu être présentée. AT5 : Le professionnel indique avoir bénéficié d'une sensibilisation aux droits des personnes il y a deux à trois ans, mais aucune formation ou mise à jour n'a eu lieu depuis. AT1 : Le professionnel mentionne sa participation à une réunion de sensibilisation sur la bientraitance. Il indique également être sensibilisé aux droits de la personne au travers d'une procédure relative à la promotion de la bientraitance et de la charte des droits et libertés de la personne accueillie. AT4 : Le professionnel indique ne pas avoir été formé aux droits des personnes accompagnées. AT2 : Le professionnel indique ne pas avoir bénéficié de formation, mais avoir été sensibilisé aux droits de la personne accompagnée lors d'une réunion dédiée à la bientraitance en 2024. Il précise également que cette thématique peut être abordée au travers des échanges en réunion d'équipe, sans toutefois fournir d'éléments de preuve. AT3 : Le professionnel indique que les notions de respect, de bienveillance et de sécurité ont été abordées lors d'une réunion. Il ne fait état d'aucune autre action de sensibilisation ou de formation sur les droits de la personne accompagnée.	1,83
Objectif 1.3	La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service.	1,77
Critère 1.3.1	La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service et des outils favorisant leur compréhension. <i>Commentaire :</i> AT6 : La personne accompagnée indique n'avoir aucun contact avec le service en dehors des intervenantes qui interviennent à son domicile. AT5 : La personne accompagnée indique ne pas avoir souvenir de réunions ou d'échanges portant sur cette thématique. AT1 : La personne accompagnée estime ne pas être associée à la révision des modalités de fonctionnement du service. AT4 : La personne accompagnée indique ne jamais avoir été sollicitée AT2 : La personne accompagnée indique avoir pu définir les horaires d'intervention et précise qu'à chaque passage, elle décide avec l'auxiliaire de vie des tâches à réaliser. En revanche, elle ne mentionne pas avoir été sollicitée pour donner son avis sur le fonctionnement du service ni sur les	1,2

	outils afférents. AT3 : La personne accompagnée ne répond pas à la question malgré plusieurs reformulations.	
	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. 2,34 <i>Commentaire :</i> AT6 : Le professionnel indique que l'évolution du temps de prestation pour l'AT6 s'est faite progressivement. Il précise que ces ajustements ont été réalisés à partir des retours des intervenantes signalant un besoin d'évolution de l'accompagnement. Il mentionne également un appel à l'astreinte à la suite d'un malaise, ayant conduit à une demande d'augmentation de la prestation. Des échanges ont eu lieu avec la personne accompagnée, son tuteur, aboutissant à la validation du plan d'aide. AT5 : Le professionnel indique que les modalités de fonctionnement sont élaborées au siège et qu'il est informé des modifications lorsque celles-ci interviennent. AT1 : Le professionnel indique que les heures d'intervention ont été déterminées en fonction des besoins identifiés et exprimés par la personne accompagnée. Cependant, aucun élément n'atteste que ces modalités ont été définies avec cette dernière. Le professionnel mentionne le règlement de fonctionnement comme document de référence pour garantir le respect des droits de la personne. AT4 : Le professionnel indique ne pas avoir participé à l'élaboration ou à la révision des documents du service. Il précise ne pas avoir connaissance de documents spécifiques. AT2 : Le professionnel indique que les horaires d'intervention ont été définis avec la personne accompagnée et que les tâches à réaliser sont déterminées le jour même, en fonction de ses besoins ou de ses demandes, comme confirmé par la personne lors de l'entretien. Il précise également s'appuyer sur le livret d'accueil du salarié ainsi que sur la charte de bientraitance afin de veiller à ce que les modalités de fonctionnement du service respectent les droits des personnes accompagnées. AT3 : Le professionnel ne fait pas état d'une co-construction des modalités de fonctionnement avec la personne accompagnée. Il précise que les temps de prestation ont été définis entre le service et le mandataire judiciaire. Il mentionne la charte de la bientraitance comme document de référence concernant les droits de la personne accompagnée, mais ne cite aucun autre document permettant de s'assurer que les modalités de fonctionnement du service respectent les droits et libertés de la personne.	
Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée	2,03
Objectif 1.5	La personne accompagnée est actrice des instances collectives ou de toutes autres formes de participation. Sa participation effective est favorisée.	1,04
	La personne accompagnée participe aux instances collectives ou à toutes autres formes de participation. 1,13 <i>Commentaire :</i> AT6 : La personne accompagnée indique ne jamais avoir été sollicitée. AT5 : La personne accompagnée ne répond pas à la question malgré plusieurs reformulations. AT1 : La personne accompagnée ne mentionne aucune forme de participation et indique ne pas avoir reçu d'enquête de satisfaction à remplir. AT4 : La personne accompagnée indique ne pas avoir connaissance de réunions organisées par le service. Elle précise avoir été interrogée il y a quelques mois, sans recevoir de retour. Elle ne sait pas qui a réalisé cette sollicitation et n'en a conservé aucune trace. Elle signale n'avoir reçu aucun questionnaire depuis sept ans.	
Critère 1.5.1		

	AT2 : La personne accompagnée indique qu'elle n'a pas connaissance de l'existence d'enquêtes de satisfaction. AT3 : La personne accompagnée ne répond pas à la question malgré plusieurs reformulations.	
Critère 1.5.2	La personne accompagnée est informée de la suite donnée aux demandes formulées dans le cadre des instances collectives ou à toutes autres formes de participation. 1 <i>Commentaire :</i> AT6 : La personne accompagnée indique n'avoir jamais été sollicitée et précise, en conséquence, n'avoir jamais eu l'occasion de poser de question. AT5 : La personne accompagnée ne répond pas à la question malgré plusieurs reformulations. AT1 : La personne accompagnée n'a pas connaissance de dispositifs de participation lui permettant de poser des questions. AT4 : La personne accompagnée précise n'avoir reçu aucun retour faisant suite aux sollicitations ou interrogations éventuellement recueillies par le service. AT2 : La personne accompagnée indique qu'elle n'a pas connaissance de l'existence d'enquêtes de satisfaction. AT3 : La personne accompagnée ne répond pas à la question malgré plusieurs reformulations.	
Critère 1.5.3	Les professionnels facilitent l'accès à la traçabilité des échanges et réponses apportées dans le cadre des instances collectives ou à toutes autres formes de participation. 1 <i>Commentaire :</i> AT6 : Le professionnel indique ne pas avoir connaissance d'instances de participation des bénéficiaires. Il précise qu'un questionnaire de satisfaction est transmis une fois par an. AT5 : Le professionnel indique ne pas avoir connaissance de réunions organisées avec les bénéficiaires. AT1 : Le professionnel évoque une enquête de satisfaction, mais précise qu'aucune n'a été réalisée depuis le début de l'accompagnement de la personne. Cette dernière ignore si les résultats des enquêtes précédentes sont affichés et où ils peuvent être consultés. AT4 : Le professionnel indique ne pas connaître de réunions organisées pour les bénéficiaires. AT2 : Le professionnel mentionne l'existence d'enquêtes de satisfaction, mais précise qu'aucune n'a été réalisée depuis l'arrivée relativement récente de la personne accompagnée. En revanche, il indique ne pas savoir où consulter les résultats des enquêtes précédentes. AT3 : Le professionnel indique qu'il n'existe pas d'instances collectives et ne sait pas si une autre forme de participation est proposée à la personne accompagnée.	
Objectif 1.6	L'expression de la personne est recueillie tout au long de son accompagnement.	2,98
	Les professionnels analysent le recueil de l'expression de la personne accompagnée et en tirent les enseignements. 1,75 <i>Commentaire :</i> AT6 : Le professionnel indique que chaque lundi, la chargée d'affaires se rend au domicile, apporte les courses et échange avec la personne accompagnée sur ses attentes et ses besoins. Il précise que la personne accompagnée peut demander un changement d'intervenante ou exprimer une insatisfaction. La chargée d'affaires note les informations dans son cahier, puis réalise un récapitulatif le lundi suivant. Il ajoute que la personne accompagnée dispose des coordonnées téléphoniques de la chargée d'affaires et cite, à titre d'exemple, qu'un changement d'intervenante a été immédiatement mis en œuvre à la suite d'une demande formulée par l'AT6.	

Critère 1.6.3	AT5 : Le professionnel indique que le PAP a été réalisé au domicile de la personne accompagnée durant le courant du mois d'octobre. Le PAP présenté ne comporte ni de recueil d'expression des besoins, ni d'analyse, ni d'objectifs d'accompagnement. AT1 : Le professionnel ne fait pas état d'une analyse concernant l'expression de la personne accompagnée. AT4 : Le professionnel indique ne pas avoir connaissance de situations de mécontentement exprimées par la personne accompagnée. Il précise que l'augmentation du volume horaire a été proposée afin d'ajuster l'intervention aux besoins évolutifs. AT2 : Le professionnel explique adapter l'accompagnement en fonction des demandes exprimées par la personne, notamment concernant les tâches à réaliser. Néanmoins, il ne fait pas état d'une analyse de l'expression de la personne permettant d'ajuster l'accompagnement en lien avec des besoins identifiés. AT3 : Le professionnel ne fait pas état d'une analyse des éléments recueillis auprès de la personne accompagnée.	
Objectif 1.7	La personne accompagnée exprime son choix de manière éclairée.	2,86
Critère 1.7.4	Les professionnels assurent la traçabilité du consentement ou du refus exprimé par la personne accompagnée. <i>Commentaire :</i> AT6 : Le professionnel indique que la personne accompagnée signe elle-même l'ensemble de ses documents ce qui atteste de son consentement. Pour autant, la recherche d'un consentement éclairé n'est pas clairement identifiée ni formalisée dans la pratique. AT5 : Le professionnel affirme assurer une traçabilité dans « le carnet », document complémentaire au cahier de liaison. Le carnet n'a pas été présenté lors de l'entretien. AT1 : Le professionnel indique que ni le refus, ni le consentement ne sont formalisés dans le dossier de la personne. AT4 : Le professionnel indique ne pas constater de refus de la part de la personne accompagnée. Il précise que, si un refus survenait, il le noterait dans le cahier de liaison et en informerait la fille ou l'infirmière, estimant que cela ne serait pas habituel. AT2 : Le professionnel indique que le consentement est formalisé par la signature du contrat de séjour. En revanche, il explique que les refus ne font l'objet d'aucune traçabilité, tout en précisant qu'il alerte le service oralement lorsqu'il y est confronté. AT3 : Le professionnel indique que ni le consentement ni le refus de la personne ne sont formalisés dans son dossier.	1,5
Objectif 1.8	La personne accompagnée participe à la vie sociale.	1,54
Critère 1.8.1	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. <i>Commentaire :</i> AT6 : La personne accompagnée a exprimé sa volonté de clore l'entretien. AT5 : La personne accompagnée indique échanger avec les voisins de l'immeuble, recevoir la visite de son cousin ainsi que de l'ancienne concierge. AT1 : La personne accompagnée indique qu'elle bénéficie d'un accompagnement pour des sorties lui permettant de voir ses amis. AT4 : La personne accompagnée indique qu'elle marche difficilement et ainsi ne pas pouvoir sortir. Elle précise préférer bénéficier de temps de ménage plutôt que d'une aide à la promenade. Elle souligne partager le moment du déjeuner avec l'aide ménagère et indique que ces échanges sont importants pour elle. AT2 : La personne accompagnée indique que l'accompagnement actuel ne lui permet pas de	2,6

	rencontrer d'autres personnes. AT3 : La personne accompagnée indique qu'elle ne reçoit plus de visites et ne sort plus de son domicile.	
Critère 1.8.2	La personne peut s'investir dans la vie sociale et culturelle et participer à des évènements sur le territoire grâce à un accompagnement adapté. <i>Commentaire :</i> AT6 : La personne accompagnée a exprimé sa volonté de clore l'entretien. AT5 : La personne accompagnée indique réaliser des sorties variées, notamment des balades au parc, des promenades, ainsi que des sorties au restaurant et au salon de thé. AT1 : La personne accompagnée indique bénéficier d'un accompagnement pour des sorties lui permettant de voir des amis. Elle ne fait pas mention d'informations concernant les activités ou événements proposés sur le territoire. AT4 : La personne accompagnée indique ne pas recevoir d'informations de la part du service, tout en précisant qu'elle souhaiterait en avoir. Elle mentionne sortir principalement avec sa fille. AT2 : La personne accompagnée exprime son regret de ne pas pouvoir bénéficier d'un accompagnement pour réaliser des sorties (ex : aller au cinéma). AT3 : La personne accompagnée ne répond pas à la question malgré plusieurs reformulations.	1,92
Critère 1.8.3	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. <i>Commentaire :</i> AT6 : Le professionnel indique que la chargée d'affaires propose chaque lundi à la personne accompagnée les manifestations organisées aux alentours. Il précise que la personne accompagnée refuse d'y participer mais qu'aucune traçabilité n'est réalisée concernant ces propositions ou ces refus. AT5 : Le professionnel indique informer la personne accompagnée des spectacles proposés. Il mentionne qu'au cours de l'été, un opéra a été organisé avec une collègue. Il précise qu'il n'existe pas de traçabilité associée et que la responsable qualité transmet les informations, qu'il relaie ensuite aux bénéficiaires. Il ajoute que la personne se rend à la messe presque tous les dimanches. Il indique ne pas avoir participé à d'autres activités telles que le restaurant, les balades ou le shopping. AT1 : Le professionnel ne fait pas état d'informations relatives aux activités auprès de la personne accompagnée. AT4 : Le professionnel indique que les échanges avec la personne accompagnée se font principalement à l'oral. Il précise ne consigner que la prestation réalisée, sans tracer le contenu des échanges. Il mentionne également lui apporter des journaux, sans traçabilité associée. Il souligne que la personne ne souhaite plus sortir. AT2 : Le professionnel indique ne pas fournir d'informations à la personne accompagnée sur les activités disponibles sur le territoire. Il précise que celle-ci a exprimé le souhait d'être accompagnée pour aller au cinéma ou faire les magasins, mais que ces demandes n'ont pas pu être concrétisées pour le moment en raison de l'urgence liée aux interventions dans le logement. Par ailleurs, le recueil de ses attentes n'est pas formalisé dans son dossier. AT3 : Le professionnel ne fait pas état d'une information relative aux activités auprès de la personne accompagnée, ni d'un recueil de ses attentes.	1
	Les professionnels identifient et mobilisent les ressources et moyens nécessaires à la mise en place d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs.	1,17

Critère 1.8.4	<i>Commentaire :</i> AT6 : Le professionnel indique que, si la personne accompagnée souhaitait participer à des activités, elle pourrait être accompagnée par une intervenante ou par la chargée d'affaires et utiliser le chauffeur de son tuteur pour se rendre aux événements. AT5 : Le professionnel indique que l'organisation des sorties nécessite de réserver les places, d'appeler un taxi et d'alerter le tuteur lorsque cela est requis. AT1 : Le professionnel ne fait pas état de ressources identifiées pour la mise en place d'activités. AT4 : Le professionnel indique ne pas avoir connaissance de ressources spécifiques mobilisables pour la personne accompagnée. AT2 : Le professionnel indique ne pas avoir identifié de ressources mobilisables en matière d'activités, mais précise qu'il pourrait solliciter le service pour obtenir des informations. Toutefois, aucun élément de preuve n'a été présenté. AT3 : Le professionnel ne mentionne pas de ressources spécifiques pour la mise en place d'activités. Il précise que, dans la mesure où la personne accompagnée ne peut plus sortir de son domicile, il lui propose de la lecture et du coloriage. La fiche de mission précise un accompagnement relationnel comprenant une stimulation par la lecture et des jeux. Toutefois, aucune traçabilité relative à cet accompagnement n'a été observée.	
Critère 1.8.5	Les professionnels encouragent le recours à la pair-aidance et autres dispositifs facilitant l'entraide entre les personnes accompagnées. <i>Commentaire :</i> AT6 : Le professionnel indique ne pas connaître la thématique abordée. Après explications, il mentionne ne pas avoir connaissance des autres bénéficiaires et n'observer aucun lien entre eux. AT5 : Le professionnel indique ne pas connaître la notion de pair-aidance. Après explication, il précise ne pas avoir connaissance d'organisation en place dans le service. AT1 : Le professionnel ne fait pas mention d'actions en lien avec la pair-aidance, ni de la mise en place d'activités favorisant l'entraide entre les personnes accompagnées. Il précise que l'accompagnement est individuel. AT4 : Le professionnel indique ne pas connaître la notion de pair-aidance. Après explication, il considère que cela pourrait intéresser la personne accompagnée, notamment concernant la thématique de la vie quotidienne en fauteuil. AT2 : Le professionnel ne fait état d'aucun dispositif de pair-aidance ou d'entraide entre les personnes accompagnées. AT3 : Le professionnel ne fait pas état de la mise en place de dispositifs de pair-aidance ou d'entraide.	1
Objectif 1.9	La personne accompagnée exerce sa citoyenneté et/ou bénéficie d'une éducation à la citoyenneté.	1,75
Critère 1.9.1	La personne est accompagnée selon ses besoins et ses souhaits dans sa participation à la vie citoyenne. <i>Commentaire :</i> AT6 : La personne accompagnée a exprimé sa volonté de clore l'entretien. AT5 : La personne accompagnée ne répond pas à la question malgré plusieurs reformulations. AT1 : La personne accompagnée ne répond pas à la question, malgré plusieurs reformulations. AT4 : La personne accompagnée précise qu'elle vote dans un autre département. Elle n'est pas en attente d'accompagnement sur le sujet par le SAD. AT2 : La personne accompagnée indique qu'elle ne bénéficie actuellement d'aucun accompagnement en lien avec cette thématique, tout en exprimant des besoins, notamment un soutien plus important pour les sorties en raison de difficultés de mobilité.	2,5

	AT3 : La personne accompagnée ne répond pas à la question malgré plusieurs reformulations.	
Critère 1.9.2	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. 1 <i>Commentaire :</i> AT6 : Le professionnel indique que la personne accompagnée est très cultivée. Il précise qu'elle s'intéresse à la politique mais ne souhaite pas voter. Aucune action en lien avec le critère n'a pu être présentée par le professionnel. AT5 : Le professionnel n'indique aucune action en lien avec l'éducation à la citoyenneté AT1 : Le professionnel indique qu'aucun accompagnement à la citoyenneté n'est déployé, aucun besoin n'ayant été identifié. Toutefois, cette information ne fait l'objet d'aucune formalisation dans le dossier de la personne. AT4 : Le professionnel indique que la question du vote n'a jamais été abordée avec la personne accompagnée. Il précise que, pour les autres démarches, c'est généralement la fille qui gère les aspects administratifs. AT2 : Le professionnel explique échanger avec la personne accompagnée sur les sujets abordés dans le journal télévisé, sans mentionner d'autres actions en lien avec la citoyenneté. Il ajoute que la personne est inscrite sur les listes électorales et qu'il a connaissance de son souhait de voter lors des élections, précisant qu'un accompagnement sera organisé en ce sens. Néanmoins, aucun élément de preuve n'a été présenté. AT3 : Le professionnel ne fait état d'aucune action en lien avec la citoyenneté pour la personne accompagnée.	
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	2,22
Objectif 1.10	La personne est actrice de la personnalisation de son projet d'accompagnement.	1,9
Critère 1.10.1	La personne exprime ses attentes sur son projet d'accompagnement. 2,33 <i>Commentaire :</i> AT6 : La personne accompagnée a exprimé sa volonté de clore l'entretien. AT5 : La personne accompagnée ne répond pas à la question malgré plusieurs reformulations. AT1 : La personne accompagnée évoque les échanges concernant son projet d'accompagnement, notamment en lien avec son autonomie dans les gestes de la vie quotidienne. AT4 : La personne accompagnée indique ne jamais avoir été sollicitée concernant son projet d'accompagnement mais uniquement sur le choix de ses prestations. AT2 : La personne accompagnée explique qu'elle échange au quotidien avec l'auxiliaire de vie sur ses attentes relatives à la prestation et aux tâches à réaliser, mais indique ne pas avoir connaissance de l'existence d'un projet d'accompagnement. AT3 : La personne accompagnée ne répond pas à la question malgré plusieurs reformulations.	
	La personne avec son entourage et les professionnels en équipe, coconstruisent le projet d'accompagnement. 2,25 <i>Commentaire :</i> AT6 : La personne accompagnée a exprimé sa volonté de clore l'entretien. AT5 : La personne accompagnée ne répond pas à la question malgré plusieurs reformulations. AT1 : La personne accompagnée explique avoir discuté avec les intervenants au sujet de son projet d'accompagnement afin de définir ce qu'elle peut réaliser seule et l'aide dont elle a besoin	

Critère 1.10.2	pour certaines tâches du quotidien (ex. : toilette, repas, courses). Son aidant est pleinement associé, conformément à ses souhaits. AT4 : La personne accompagnée indique ne pas avoir connaissance de l'existence d'un projet d'accompagnement la concernant. AT2 : La personne accompagnée indique qu'elle n'a pas connaissance d'un projet d'accompagnement. AT3 : La personne accompagnée ne répond pas à la question malgré plusieurs reformulations.	
Critère 1.10.3	Les professionnels évaluent les besoins de la personne pour construire son projet d'accompagnement en utilisant des outils d'évaluations validés. <i>Commentaire :</i> AT6 : Le professionnel indique que le Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP) a été élaboré avec la responsable de secteur, l'intervenante et la personne accompagnée. L'évaluation de l'autonomie et le repérage des risques ont été réalisés sur la base d'un entretien avec la personne et l'intervenante, sans utilisation de grilles ou d'échelles d'évaluations. AT5 : Le professionnel présente le PAP dans lequel figure une grille d'évaluation de l'autonomie, à laquelle il indique avoir participé. Il présente également la grille d'évaluation des risques, tout en précisant ne pas connaître les outils permettant de réaliser ces évaluations. Il ajoute que cette grille est complétée par le service qualité / médico-social. AT1 : Le professionnel indique évaluer les besoins de la personne à partir de ses observations au quotidien, notamment en ce qui concerne la mobilité/manipulation, l'entretien personnel, la communication, ainsi que la vie domestique et courante. Il précise également s'appuyer sur les échanges avec la personne accompagnée et prendre en compte ses demandes. L'évaluation des besoins est formalisée dans le projet personnalisé au travers d'une grille d'évaluation, mais elle se concentre exclusivement sur l'autonomie de la personne et est peu documentée. Le professionnel ne mentionne pas l'utilisation d'autres outils. AT4 : Le professionnel indique ne pas avoir participé à l'élaboration d'un projet concernant la personne accompagnée AT2 : Le professionnel explique avoir renseigné dans le projet personnalisé une grille d'évaluation relative à l'autonomie de la personne accompagnée, à partir de ses échanges avec celle-ci ainsi que de ses observations au quotidien. Toutefois, cette évaluation ne couvre pas l'ensemble des besoins globaux de la personne. Un repérage des risques est également réalisé, mais il n'est pas documenté, et des incohérences ont été relevées entre la grille d'évaluation et le repérage des risques. Le professionnel précise que ces deux documents ne sont pas renseignés par les mêmes professionnels (intervenant et service qualité/médico-social). Aucun autre outil d'évaluation des besoins n'est mentionné. AT3 : Le professionnel indique avoir renseigné une grille d'observation relative à l'autonomie de la personne accompagnée, mais ne mentionne pas l'utilisation d'autres outils validés. Il évoque également une évaluation des risques réalisée par le service qualité/médico-social. Toutefois, cette évaluation apparaît peu documentée au regard des éléments présentés.	1,75
	Les professionnels coconstruisent avec la personne et son entourage son projet d'accompagnement. <i>Commentaire :</i> AT6 : Le professionnel indique que le PAP a été co-construit avec la personne accompagnée, laquelle n'a pas souhaité la présence de son entourage. Pour autant, il n'existe aucune traçabilité permettant d'attester de la participation de la personne accompagnée : celle-ci n'a pas signé son PAP et aucun écrit ne formalise son refus d'être accompagnée par un membre de son entourage. AT5 : Le professionnel indique que le PAP est co-construit avec la personne accompagnée, la responsable de secteur et l'intervenante. Il précise toutefois que cette démarche n'est pas inscrite	1,63

Critère 1.10.4	dans le carnet de liaison. Il ajoute que l'entourage impliqué se limite au cousin, lequel n'a pas été sollicité, sans savoir s'il s'agit d'un choix de l'AT5. Le PAP ne fait pas état des personnes présentes à la co-construction, il est uniquement signé par l'organisme de tutelle. AT1 : Le professionnel indique échanger avec la personne pour définir son projet d'accompagnement. Il précise prendre en compte ses habitudes de vie, ses centres d'intérêt, ses attentes ainsi que les besoins identifiés. L'aidant est pleinement associé à la démarche, conformément aux souhaits de la personne accompagnée, ce que cette dernière a confirmé lors de l'entretien. AT4 : Le professionnel indique ne pas savoir si un tel projet existe pour la personne accompagnée AT2 : Le professionnel ne fait pas état d'une coconstruction du projet personnalisé. AT3 : Le professionnel ne sait pas si la personne accompagnée a participé à l'élaboration de son projet personnalisé. La co-construction n'est pas formalisée dans le document présenté : celui-ci ne mentionne pas les personnes ayant participé et ne comporte pas le recueil des attentes de la personne.
Critère 1.10.5	Les professionnels mobilisent les ressources internes et/ou externes et les outils pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement de la personne. 2 <i>Commentaire :</i> AT6 : Le professionnel indique mobiliser le chauffeur du tuteur lorsque la personne accompagnée souhaite rendre visite à son époux, actuellement en institution, bien que cela ne fasse l'objet d'aucune traçabilité. Le PAP présenté ne comporte pas d'objectifs d'accompagnement. AT5 : Le professionnel identifie plusieurs professionnels tels que : L'infirmière qui intervient matin et soir, sept jours sur sept. Le kinésithérapeute intervient une fois par semaine pour des exercices de mobilité. La pédicure est sollicitée à la demande de l'AT5, par l'intervenante. Le médecin est contacté si nécessaire. Il mentionne que des actions telles que la messe et l'opéra sont proposées, mais qu'aucune traçabilité n'est réalisée. Le PAP présenté ne comporte pas d'objectifs d'accompagnement. AT1 : Le professionnel fait état de la mobilisation de ressources internes et externes, telles que les auxiliaires de vie, le médecin traitant, le kinésithérapeute et les orthophonistes. Ces ressources sont répertoriées dans le projet personnalisé, qui ne définit toutefois pas précisément d'objectifs d'accompagnement. Par ailleurs, le suivi de l'accompagnement apparaît peu documenté au regard des éléments présentés. AT4 : Le professionnel indique ne pas avoir connaissance d'un projet d'accompagnement concernant la personne accompagnée. AT2 : Le professionnel mentionne la mobilisation de ressources internes, avec l'intervention des auxiliaires de vie à domicile, et de ressources externes, notamment le lien avec le curateur et l'accompagnement chez un kinésithérapeute. Le projet personnalisé recense les différents acteurs de l'accompagnement. Toutefois, les objectifs de l'accompagnement ne sont pas clairement définis et le suivi de l'accompagnement ne fait pas l'objet d'une traçabilité documentée. AT3 : Le professionnel indique la mobilisation de plusieurs auxiliaires de vie et mentionne également l'intervention d'un infirmier et d'un kinésithérapeute. Les partenaires sont répertoriés dans le projet personnalisé. Toutefois, les objectifs de l'accompagnement ne sont pas précisés et le suivi reste peu documenté.
	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. 1,42 <i>Commentaire :</i>

Critère 1.10.6	AT6 : Le professionnel indique participer à l'élaboration du projet personnalisé qu'il présente mais celui-ci ne comporte pas d'objectifs d'accompagnement. De plus, la personne est accompagnée par le service depuis le 04/04/2022 et l'évaluation initiale du PAP a été réalisée le 17/09/2025. Aucune mise à jour du projet n'a été effectuée depuis, malgré l'évolution des besoins et des prestations sur les dernières semaines. AT5 : Le professionnel indique que l'AT5 est entrée en avril. Il précise que le projet initial a été réalisé en octobre 2025 et qu'aucune réévaluation n'a encore été effectuée compte tenu du délai. Le PAP présenté ne comporte pas d'objectifs d'accompagnement et ne peut faire l'objet d'une réévaluation. AT1 : Le professionnel présente un projet formalisé qui ne définit toutefois pas précisément d'objectifs d'accompagnement. AT4 : Le professionnel indique ne pas avoir connaissance d'un projet d'accompagnement concernant la personne accompagnée. AT2 : Un document intitulé « projet personnalisé » a été présenté. Toutefois, il ne comporte qu'une grille d'évaluation et un repérage des risques. Des objectifs généraux (stimuler/encourager ou assister/surveiller) sont précisés pour certains items de la grille d'évaluation, mais aucun objectif spécifique n'est défini. AT3 : Un projet formalisé en 2025 a été consulté, portant la mention « évaluation initiale » et ne comportant pas d'objectifs clairement définis. Aucun autre projet pour les années précédentes n'a été présenté.	
Objectif 1.11	L'entourage est associé dans l'accompagnement de la personne.	2,53
Critère 1.11.2	Les professionnels informent, orientent et/ou accompagnent l'entourage vers les dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants. <i>Commentaire :</i> AT6 : Le professionnel indique que la famille de la personne accompagnée se compose d'un mari résidant en institution. Il précise qu'elle n'a pas d'enfant mais des neveux vivants à l'étranger. Il ajoute qu'il n'y a donc pas d'aidant mobilisable. Le professionnel indique ne pas avoir connaissance de structures ressources destinées aux aidants. AT5 : Le professionnel indique qu'AT5 est principalement entourée par les intervenantes du service. Il précise qu'un cousin est présent dans son entourage, mais qu'il ne s'implique pas dans l'accompagnement de la personne. Le professionnel indique ne pas avoir connaissance de structures ressources destinées aux aidants. AT1 : Le professionnel mentionne l'existence d'un dispositif de soutien aux aidants, en précisant que l'aidant de la personne accompagnée en bénéficiait déjà avant la mise en place des prestations. Il indique ne pas connaître d'autres dispositifs de prévention, de soutien ou de répit existant pour l'entourage. AT4 : Le professionnel indique ne pas avoir connaissance de structures ressources destinées aux aidants. AT2 : Le professionnel indique ne pas connaître de dispositifs de prévention, de soutien ou de répit existants pour l'entourage. AT3 : Le professionnel ne connaît pas la notion de dispositif de prévention, de soutien et de répit pour l'entourage.	1,06
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	2,55
Objectif 1.12	La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant son autonomie.	2,47
	La personne accompagnée exprime régulièrement ses attentes sur les mesures d'aide et de soutien souhaitées pour favoriser ou préserver son autonomie.	2,88

Critère 1.12.1	<i>Commentaire :</i> AT6 : La personne accompagnée a exprimé sa volonté de clore l'entretien. AT5 : La personne accompagnée indique participer ponctuellement à la préparation des repas. Elle précise utiliser un fauteuil roulant, tout en pouvant effectuer certaines sorties avec son déambulateur. AT1 : La personne accompagnée explique avoir défini avec les professionnels les tâches pour lesquelles elle avait besoin d'aide et celles qu'elle réalisait en autonomie, et précise que cela est réajusté progressivement en fonction de son évolution. AT4 : La personne accompagnée décrit une aggravation de sa situation sans qu'aucun contact ne soit pris par le service. Elle précise avoir augmenté le temps d'intervention à sa propre initiative, sans qu'aucune aide spécifique ne lui soit proposée en lien avec cette évolution. AT2 : La personne accompagnée explique qu'elle échange avec l'auxiliaire de vie sur ses attentes concernant l'aide dont elle a besoin dans le cadre des prestations déjà mises en place à son domicile. Elle précise qu'elle aurait besoin de davantage de soutien, notamment pour des activités à l'extérieur (ex. : faire des courses, sorties) en raison de sa peur de chuter, mais indique ne pas en faire la demande, estimant que cela entraînerait une augmentation du nombre d'heures d'intervention et que le curateur en charge de son budget s'y opposerait. AT3 : La personne accompagnée ne répond pas à la question malgré plusieurs reformulations.
Critère 1.12.2	Les professionnels évaluent régulièrement les besoins de la personne accompagnée pour favoriser ou préserver son autonomie. 2,45 <i>Commentaire :</i> AT6 : Le professionnel indique qu'une évaluation a été réalisée lors de l'élaboration du Projet personnalisé en octobre 2025 et qu'elle repose principalement sur l'observation de l'intervenante. Il précise que ces réévaluations peuvent conduire à une modification du temps de prestation, à un changement de matériel ou encore à une demande d'augmentation du temps d'intervention du kinésithérapeute bien que cela ne soit tracé. AT5 : Le professionnel indique que l'évaluation de l'autonomie est renseignée dans le PAP et porte sur plusieurs dimensions : la mobilité, la manipulation, ainsi que la vie domestique et courante. AT1 : Le professionnel explique évaluer les besoins de la personne accompagnée en matière d'autonomie, au travers de ses observations dans l'accompagnement au quotidien, mais aussi à partir de ses échanges avec cette dernière. Il précise ajuster l'aide apportée en fonction des capacités de la personne, en tenant compte de son évolution. Une évaluation de ce type de besoins est formalisée dans le projet personnalisé, mais elle est peu documentée et la réévaluation ne fait pas l'objet d'une traçabilité. Toutefois, l'évolution de l'aide apportée dans les tâches quotidiennes a été signalée par la personne accompagnée lors de l'entretien. AT4 : Le professionnel indique que l'évaluation de l'autonomie repose principalement sur l'observation, complétée par les informations issues de du kinésithérapeute . Il précise qu'il n'existe pas de grille formalisée d'évaluation de l'autonomie au sein du service. AT2 : Le professionnel indique évaluer au quotidien les besoins en matière d'autonomie à partir de ses observations, mais également de ses échanges avec la personne accompagnée. Il précise avoir complété une grille d'observation faisant partie du projet personnalisé. Néanmoins, la réévaluation de ces besoins ne fait pas l'objet d'une traçabilité. AT3 : Le professionnel explique évaluer les besoins relatifs à l'autonomie au travers de son observation quotidienne. Une grille d'observation est renseignée dans le projet personnalisé, couvrant par exemple la mobilité et la motricité, l'entretien personnel, la communication et la vie domestique. En revanche, la réévaluation des besoins n'est pas formalisée.
	Les professionnels repèrent de manière précoce les risques de perte d'autonomie et d'isolement social de la personne accompagnée et alertent les 2,09

	personnes-ressources. <i>Commentaire :</i> AT6 : Le professionnel indique que l'évaluation de l'autonomie a été réalisée lors de l'élaboration du PAP. Il cite l'observation au quotidien pour repérer un risque de perte d'autonomie. Le risque d'isolement social est mentionné comme « néant » dans le PAP, sans que l'évaluation ayant conduit à cette conclusion soit documentée. Le professionnel identifie comme ressources l'infirmière, l'astreinte du service, le kinésithérapeute, le médecin traitant et le tuteur. AT5 : Le professionnel cite différentes actions du quotidien durant lesquelles il sollicite l'AT5 et observe son évolution. Il précise qu'AT5 bénéficie d'un accompagnement des intervenants présent 24h/24, ne se trouvant jamais en situation d'isolement social depuis le début des prestations au printemps 2025 et de la visite de ses voisins. Il identifie comme personnes ressources le kinésithérapeute, l'infirmière et le médecin. AT1 : Le professionnel signale un risque d'isolement social, lié à des périodes de repli en relation avec l'état moral de la personne accompagnée. Il précise que l'aidant a alerté le psychologue du centre hospitalier, intervenant dans le cadre de la prise en charge globale de la personne. Toutefois, aucun élément de preuve n'a été présenté. AT4 : Le professionnel indique qu'en cas de changement observé, par exemple si la personne ne lui parle pas ou reste au lit, il contacte la fille ou l'infirmière libérale de l'AT4. Il précise ne pas noter systématiquement ses observations, sauf lorsqu'il sait qu'il sera absent. Il souligne que l'AT4 est très entouré. AT2 : Le professionnel évoque les risques de perte d'autonomie et d'isolement social pour la personne accompagnée. Il explique que celle-ci présente des difficultés de mobilité (utilisation d'une canne) et qu'elle manifeste une peur croissante de chuter, limitant ainsi ses sorties. Ces éléments ont été abordés par la personne accompagnée lors de l'entretien, mais ne font pas l'objet d'une formalisation dans son dossier. Par ailleurs, le professionnel ne mentionne aucune personne ressource à alerter au regard des risques identifiés. AT3 : Le professionnel n'identifie aucun risque de perte d'autonomie ni d'isolement social pour la personne accompagnée. Cependant, les documents observés attestent d'une perte significative des capacités motrices ainsi que de troubles cognitifs. Par ailleurs, il a été mentionné lors de l'entretien avec la personne que celle-ci ne sortait plus de son domicile et ne recevait plus de visites.
Objectif 1.13	La personne est accompagnée pour accéder ou se maintenir dans son logement ou son hébergement. 2,63
Critère 1.13.1	La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer ses attentes en matière de logement ou d'hébergement. 2,88 <i>Commentaire :</i> AT6 : La personne accompagnée a exprimé sa volonté de clore l'entretien. AT5 : La personne accompagnée indique être bien à son domicile et ne pas avoir d'attentes particulières. AT1 : La personne accompagnée évoque une demande d'aménagement de la salle de bain, ainsi que des démarches pour obtenir des aides financières. AT4 : La personne accompagnée indique être bien à son domicile et ne pas avoir d'attentes particulières. AT2 : La personne accompagnée évoque des échanges à ce sujet avec son curateur. Elle précise qu'elle n'est pas d'accord avec ce qu'il envisage, mais ne sait pas comment procéder. Elle indique ne pas en avoir discuté avec l'auxiliaire de vie ou le service, n'ayant pas connaissance qu'ils peuvent l'informer de ses droits et lui proposer d'éventuelles alternatives correspondant à ses

	attentes. AT3 : La personne accompagnée indique avoir échangé avec les professionnels sur cette thématique, mais précise qu'elle n'a pas formulé d'attentes particulières à ce sujet.	
Critère 1.13.2	La personne est accompagnée dans ses démarches pour accéder ou se maintenir dans son logement ou hébergement. <i>Commentaire :</i> AT6 : La personne accompagnée a exprimé sa volonté de clore l'entretien. AT5 : La personne accompagnée ne répond pas à la question malgré plusieurs reformulations. AT1 : La personne accompagnée indique que les démarches relatives à l'aménagement de la salle de bain sont en cours. AT4 : La personne accompagnée indique ne pas savoir si le service accompagne ce type de démarches. AT2 : La personne accompagnée n'a pas connaissance de la possibilité de solliciter le service pour un accompagnement dans d'éventuelles démarches liées au logement, à l'exception de la remise en état, qui constitue l'objectif de la mise en place des interventions actuelles. AT3 : La personne accompagnée indique qu'elle n'a pas exprimé d'attentes sur cette thématique.	2,33
Critère 1.13.3	Les professionnels accompagnent la personne dans sa recherche de logement ou d'hébergement adapté à ses besoins et attentes. <i>Commentaire :</i> AT6 : Le professionnel indique que la personne accompagnée a exprimé auprès de l'intervenante son souhait d'effectuer un séjour temporaire dans le même établissement que son époux. L'intervenante a transmis cette information au tuteur. Un accompagnement en amont n'a été réalisé, notamment concernant la préparation de la valise, l'apport de livres ou les documents administratifs sans qu'aucune traçabilité ne soit présentée. AT5 : Le professionnel indique que la personne accompagnée a vécu quelques temps en EHAPD et a exprimé son souhait de rester à son domicile. La prestation est assurée 24h/24 pour permettre à la personne accompagnée de rester chez elle. AT1 : Le professionnel indique que la personne accompagnée n'envisage pas de quitter son domicile, dont elle est propriétaire. Il mentionne des aménagements en cours, ce qui a été évoqué par la personne accompagnée lors de l'entretien. AT4 : Le professionnel indique avoir été confronté à la situation où la fille de la personne accompagnée recherchait un séjour temporaire en EHPAD pour pallier son absence. Il précise que l'AT4 a exprimé un refus d'y aller et qu'il a pris contact avec la fille, sans que ces échanges ne fassent l'objet d'une traçabilité. AT2 : Le professionnel indique que la personne accompagnée n'a pas exprimé d'attentes relatives à une recherche de logement ou d'hébergement. Il précise que les interventions actuelles à domicile visent la remise en état du logement, par des tâches d'entretien et de réorganisation, incluant le rangement et le nettoyage, en lien avec les besoins spécifiques de la personne. Ces éléments ont été évoqués par la personne lors de l'entretien. AT3 : Le professionnel indique que la personne accompagnée souhaite continuer à vivre au sein de son domicile, information consignée dans le recueil des habitudes de vie.	2,67
Thématique	Accompagnement à la santé	1,87
Objectif 1.14	La personne bénéficie d'un accompagnement en matière de prévention et d'éducation à la santé.	1,53
	La personne accompagnée participe à la définition de ses besoins en matière de prévention et d'éducation à la santé.	2

Critère 1.14.1	<i>Commentaire :</i> AT6 : La personne accompagnée a exprimé sa volonté de clore l'entretien. AT5 : La personne accompagnée ne répond pas à la question malgré plusieurs reformulations. AT1 : La personne accompagnée évoque des difficultés de motricité et précise bénéficier d'une stimulation à la marche ainsi que d'un accompagnement chez un kinésithérapeute plusieurs fois par semaine. AT4 : La personne accompagnée indique ne pas bénéficier de conseils nutritionnels pour les repas du midi et estime qu'un accompagnement par une nutritionniste serait pertinent. Elle précise qu'aucune réflexion n'est menée autour de son alimentation et que les professionnelles réalisent ce qu'elle demande. Elle mentionne également être porteuse d'un appareillage, sans accompagnement particulier du service à ce sujet. AT2 : La personne accompagnée indique avoir alerté l'auxiliaire de vie sur ses pertes d'équilibre, sa crainte grandissante de chuter et de sortir seule, mais précise qu'aucun changement n'a été apporté à son accompagnement. AT3 : La personne accompagnée ne répond pas à la question malgré plusieurs reformulations.
Critère 1.14.2	Les professionnels évaluent les besoins de la personne accompagnée en matière de prévention et d'éducation à la santé. 1,34 <i>Commentaire :</i> AT6 : Le professionnel indique ne pas être amené à proposer des actions sur cette thématique. AT5 : Le professionnel fait référence à l'évaluation des risques et précise qu'aucun risque n'a été identifié pour la personne accompagnée. Pour autant, la manière dont cette évaluation est réalisée n'est pas documentée. AT1 : Le professionnel évoque des risques de chutes pour la personne accompagnée. Ce risque est mentionné dans le projet personnalisé, sans toutefois faire l'objet d'une documentation détaillée. Par ailleurs, le professionnel ne fait pas état de la réalisation d'une évaluation en matière d'éducation à la santé. AT4 : Le professionnel indique ne pas être amené à proposer des orientations spécifiques. Il précise que, si la personne demande deux fois le même repas, il lui explique que cela n'est pas possible. En cas de problème de santé, il s'adapte à la situation et lui apporte les explications nécessaires sans traçabilité associée. AT2 : Le professionnel évoque des besoins en matière de prévention et d'éducation à la santé, relatifs à l'hygiène, à la prévention des risques, notamment des chutes, et à la prévention médicamenteuse. Toutefois, cette évaluation ne fait l'objet d'aucune documentation, ni formalisation dans le dossier de la personne. AT3 : Le professionnel ne fait pas état de besoins en matière de prévention ou d'éducation à la santé pour la personne accompagnée. Néanmoins, les documents observés mentionnent des risques de dénutrition et de chutes.

Critère 1.14.3	Les professionnels orientent vers et/ou mettent en œuvre un programme de prévention et d'éducation à la santé adapté à la personne accompagnée. 1,5 <i>Commentaire :</i> AT6 : Le professionnel indique ne pas avoir bénéficié de formation sur ces thématiques. Il précise toutefois recevoir des mails d'information portant sur diverses situations spécifiques, telles que les personnes diabétiques, dialysées ou présentant des troubles de la déglutition. AT5 : Le professionnel indique ne pas mettre en œuvre d'actions ni orienter la personne accompagnée sur cette thématique. AT1 : Le professionnel mentionne un accompagnement à la marche ainsi qu'une stimulation lors de sorties. Par ailleurs, il indique que la personne accompagnée bénéficie de séances avec un kinésithérapeute. Ce partenaire est renseigné dans le dossier de la personne (projet personnalisé et classeur de liaison), mais cet accompagnement n'est pas documenté dans les éléments présentés. AT4 : Le professionnel indique ne pas mettre en œuvre d'actions ni orienter la personne accompagnée sur cette thématique. AT2 : Le professionnel indique que des aménagements en lien avec le risque de chutes ont été mis en place avec le curateur, notamment un lit médicalisé et une chaise de douche, ce qui a été observé lors de l'entretien avec la personne accompagnée à son domicile. Par ailleurs, il précise apporter une guidance verbale pour les déplacements de la personne à l'aide d'une canne. Il indique également avoir contacté un infirmier libéral pour préparer le pilulier au regard du risque lié au traitement médicamenteux. Toutefois, aucune traçabilité de cette démarche n'existe dans le dossier. AT3 : Le professionnel ne fait état d'aucun accompagnement en lien avec cette thématique.
Critère 1.14.4	Les professionnels facilitent la compréhension des messages de prévention et d'éducation à la santé de la personne accompagnée. 1 <i>Commentaire :</i> AT6 : Le professionnel indique ne pas avoir d'actions sur cette thématique. AT5 : Le professionnel indique ne pas avoir d'actions sur cette thématique. AT1 : Le professionnel indique ne pas transmettre de messages de prévention à la personne accompagnée. AT4 : Le professionnel indique ne pas avoir d'actions sur cette thématique. AT2 : Le professionnel mentionne la guidance verbale apportée à la personne accompagnée lors de ses déplacements, mais ne fait pas état d'autres messages de prévention. Par ailleurs, aucun élément de preuve n'a été présenté. AT3 : Le professionnel n'évoque pas la diffusion de messages de prévention auprès de la personne accompagnée. Il cite plusieurs exemples, qui ne relèvent toutefois pas de ce type de messages.
	Les professionnels organisent l'accompagnement et/ou accompagnent la personne lors des dépistages et des soins de prévention. 2,17 <i>Commentaire :</i> AT6 : Le professionnel indique que la personne accompagnée ne prend aucun médicament. Il précise que le médecin intervient directement à domicile, qu'aucun rendez-vous extérieur n'est nécessaire et que le laboratoire se déplace également sur place pour les examens. AT5 : Le professionnel indique accompagner la personne lors de ses consultations chez des spécialistes, les déplacements étant réalisés en taxi. AT1 : Le professionnel indique assurer la prise de rendez-vous et l'organisation des transports. Il précise accompagner la personne lors de certains rendez-vous. Toutefois, ces éléments sont peu

Critère 1.14.5	documentés dans le dossier de la personne. AT4 : Le professionnel indique qu'il pourrait accompagner la personne accompagnée lors de ses déplacements en ambulance mais n'a pas été en mesure de présenter une situation vécue. AT2 : Le professionnel explique qu'il soutient la personne accompagnée dans la prise de rendez-vous médicaux et l'organisation de ses transports. Il précise que, selon les rendez-vous, la personne peut être accompagnée en voiture. Ces éléments ont été évoqués par la personne accompagnée lors de l'entretien. AT3 : Le professionnel indique que tout ce qui relève du suivi médical est pris en charge par l'infirmier intervenant à domicile. Néanmoins, cette information n'est pas explicitement précisée, bien que les coordonnées de ce dernier soient consignées dans le dossier.	
Critère 1.14.6	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à l'éducation à la santé. 1,17 <i>Commentaire :</i> AT6 : Le professionnel indique ne pas avoir bénéficié de sensibilisation ou de formation sur cette thématique. AT5 : Le professionnel indique ne pas avoir bénéficié de sensibilisation ou de formation sur cette thématique. AT1 : Le professionnel évoque des réunions de sensibilisation sur cette thématique, mais ne présente pas d'élément de preuve. Par ailleurs, il mentionne plusieurs procédures, notamment sur le risque de malnutrition et de dénutrition, ainsi que sur les risques de chutes. AT4 : Le professionnel indique ne pas avoir bénéficié de sensibilisation ou de formation sur cette thématique. AT2 : Le professionnel évoque des sensibilisations lors de réunions d'équipe, mais n'apporte aucun élément de preuve. Il ne fait pas état de formation sur cette thématique. AT3 : Le professionnel évoque avoir suivi, il y a environ un an, une formation sur les gestes à adopter en cas de malaise, de blessure ou de fausse route. Toutefois, il ne présente aucun élément de preuve.	
Objectif 1.15	La personne est actrice de ses choix sur son accompagnement en santé, la stratégie thérapeutique et les soins qui lui sont proposés.	2,03
Critère 1.15.5	Les professionnels identifient et/ou évaluent régulièrement les besoins en santé de la personne accompagnée. 1,17 <i>Commentaire :</i> AT6 : Le professionnel indique que c'est la responsable de secteur qui se charge de cette thématique et ne fait pas le lien avec les informations présentes dans le projet personnalisé. AT5 : Le professionnel explique que l'évaluation de la santé est réalisée par les équipes du siège et qu'elle n'y participe pas. AT1 : Le professionnel indique pouvoir repérer des besoins en santé à partir des échanges avec la personne, mais également en observant des changements dans son comportement. Il précise orienter cette dernière vers son médecin traitant si nécessaire. Toutefois, aucun élément de preuve n'a été présenté. AT4 : Le professionnel indique ne pas savoir comment mettre en œuvre cette thématique ni comment accompagner la personne à ce sujet. AT2 : Le professionnel indique repérer, au travers de ses observations quotidiennes, toute modification du comportement ou tout signe d'altération de l'état de santé de la personne accompagnée. Il précise orienter celle-ci vers son médecin traitant lorsque la situation le nécessite. Ces repérages ne font toutefois l'objet d'aucune traçabilité. La personne accompagnée a néanmoins souligné lors de l'entretien qu'elle se sentait soutenue dans ses démarches pour	

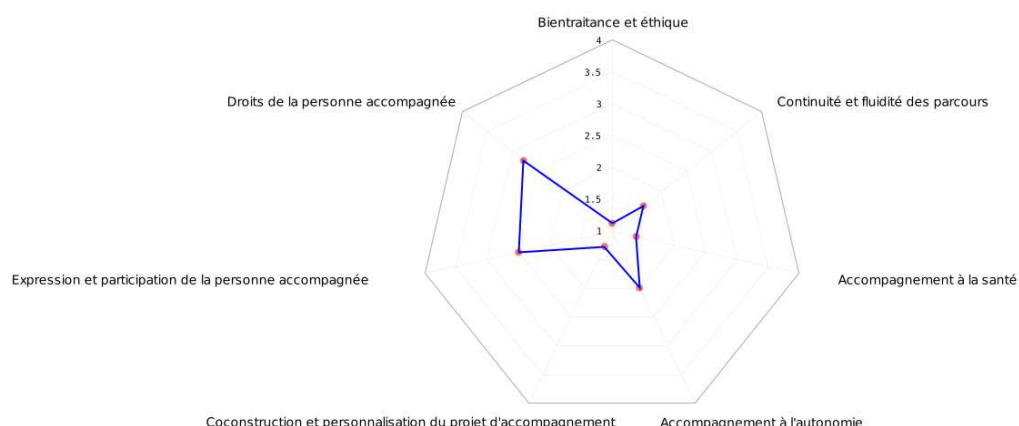
	consulter son médecin, notamment en cas de douleurs. AT3 : Le professionnel indique être attentif à tout changement de comportement ou signe de dégradation de l'état de santé de la personne accompagnée, et alerter l'infirmier intervenant à domicile ainsi que le service. Toutefois, aucun élément de preuve n'a été présenté.	
Critère 1.15.6	Les professionnels repèrent de manière précoce les risques en santé pour la personne accompagnée et alertent les personnes-ressources. 1,67 <i>Commentaire :</i> AT6 : Le professionnel évoque le repérage de certains signes d'alerte tels que des odeurs d'urine ou des malaises. Il précise que, selon la situation, les recours utilisés sont SOS Médecin, le médecin traitant, l'infirmière ou l'astreinte du service. AT5 : Le professionnel indique que les risques tels que l'iatrogénie, la malnutrition, la douleur, le risque de chute ou encore la santé mentale ne sont pas évalués à l'aide d'outils formalisés. Il précise que l'évaluation repose essentiellement sur des échanges verbaux et l'observation du faciès. Il mentionne que l'infirmière et le médecin constituent également des appuis pour apprécier l'état de santé de la personne accompagnée. AT1 : Le professionnel évoque des risques en santé liés à une pathologie et précise que la personne bénéficie d'un suivi médical. Toutefois, aucun élément de preuve n'a été présenté. AT4 : Le professionnel indique ne pas savoir comment repérer les risques en santé AT2 : Le professionnel énonce des risques de chutes ainsi que des risques liés aux traitements médicamenteux. Il précise avoir contacté un infirmier libéral pour la préparation d'un pilulier. Toutefois, les risques évoqués ne sont pas identifiés dans le projet personnalisé et les démarches engagées par le professionnel auprès de l'infirmier libéral ne font pas l'objet d'une traçabilité. AT3 : Le professionnel ne fait pas état de risques en santé identifiés pour la personne accompagnée. Néanmoins, les documents observés mentionnent des risques de douleurs, de chutes et de dénutrition.	
Objectif 1.16	La personne accompagnée bénéficie d'une prise en charge de ses douleurs.	2,05
Critère 1.16.2	Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement et tracent les douleurs de la personne accompagnée selon des modalités adaptées. 1,38 <i>Commentaire :</i> AT6 : Le professionnel indique que la personne accompagnée présente parfois des douleurs à la jambe mais refuse toute médication. Il précise que le repérage de la douleur repose sur l'expression verbale de la personne, l'observation de grimaces ou une moindre autonomie lors du passage aux toilettes. Il ajoute alerter l'infirmière en cas de besoin, même si la personne préfère systématiquement ne pas recevoir de traitement. Aucune traçabilité sur la thématique n'a pu être présentée. AT5 : Le professionnel indique que la personne accompagnée sait exprimer sa douleur et qu'il s'appuie également sur l'observation du faciès. Il fait référence à une grille d'évaluation de la douleur permettant d'identifier d'éventuels changements de comportement, sans qu'aucune traçabilité n'ait pu être observée. AT1 : Le professionnel indique que la personne accompagnée exprime verbalement ses douleurs. Par ailleurs, il explique pouvoir les repérer au travers de ses changements de comportement, de sa posture et de ses expressions faciales. Toutefois, il précise que le repérage des douleurs ne fait l'objet d'aucune traçabilité. AT4 : Le professionnel indique ne pas avoir connaissance d'outils permettant d'évaluer la douleur. Il précise demander directement à l'AT4 si une douleur est présente et, en cas de réponse affirmative, prévenir l'infirmier, sans que ces échanges ne fassent l'objet d'une traçabilité. AT2 : Le professionnel indique que la personne accompagnée lui signale ses douleurs, ce que	

	cette dernière a confirmé lors de l'entretien. Par ailleurs, il explique repérer d'éventuelles douleurs en questionnant la personne lorsqu'il observe des changements dans son comportement (fatigue, posture, humeur). Il lui demande par exemple si elle en identifie la cause et quelle en est l'intensité. Toutefois, ces éléments ne font pas l'objet d'une traçabilité. AT3 : Le professionnel indique que la personne accompagnée est en capacité d'exprimer ses douleurs, bien que cela se produise rarement. Il précise que l'information est consignée dans un cahier de liaison, mais cette traçabilité n'a pas pu être observée.	
Critère 1.16.3	Les professionnels recueillent, auprès de l'entourage, des informations sur les manifestations habituelles des douleurs chez la personne accompagnée. 1 <i>Commentaire :</i> AT6 : Le professionnel indique que la personne accompagnée ne dispose pas d'un entourage proche sur lequel elle pourrait s'appuyer. AT5 : Le professionnel indique que la personne accompagnée ne dispose pas d'un entourage proche sur lequel elle pourrait s'appuyer. AT1 : Le professionnel indique s'appuyer sur la connaissance de l'aidant pour repérer les douleurs de la personne accompagnée. Toutefois, aucun élément de preuve n'a été présenté. AT4 : Le professionnel indique ne pas solliciter l'entourage de la personne accompagnée. AT2 : Le professionnel indique que la personne accompagnée n'entretient plus de contact avec son entourage, information également précisée par cette dernière lors de l'entretien. AT3 : Le professionnel indique que la personne accompagnée ne dispose d'aucun entourage mobilisable.	
Critère 1.16.5	Les professionnels alertent et/ou mobilisent tous les moyens nécessaires pour soulager la douleur de la personne accompagnée. 1,83 <i>Commentaire :</i> AT6 : Le professionnel indique que, si une situation l'exige, il prévient l'infirmière, laquelle prend ensuite contact avec le médecin. Aucune traçabilité sur la thématique n'a pu être présentée. AT5 : Le professionnel indique que, si une situation l'exige, il prévient l'infirmière, laquelle prend ensuite contact avec le médecin. AT1 : Le professionnel explique que la personne accompagnée dispose d'une ordonnance en cas de douleur et précise qu'elle gère la prise de son traitement antalgique si nécessaire. Il ne mentionne aucune personne ressource à alerter. Aucun élément de preuve n'a été présenté. AT4 : Le professionnel indique contacter l'infirmière si nécessaire, sans que ces échanges ne fassent l'objet d'une traçabilité. AT2 : Le professionnel indique qu'en cas de douleurs, il conseille à la personne accompagnée de prendre rendez-vous avec son médecin traitant et, si elle le souhaite, la soutient dans cette démarche, ce qui a été évoqué par la personne lors de l'entretien. Il ajoute qu'en fonction de la situation, il alerte également le service, sans toutefois pouvoir présenter d'éléments de preuve. AT3 : Le professionnel indique qu'en cas de douleur exprimée par la personne accompagnée, il contacte l'infirmier afin d'obtenir des consignes, par exemple pour autoriser la personne à prendre le traitement antalgique préparé dans le pilulier selon l'ordonnance. Toutefois, aucun élément de preuve n'a été présenté.	
Thématique	Continuité et fluidité des parcours	1,66
Objectif 1.17	La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant la continuité et la fluidité de son parcours.	1,66
	La personne est accompagnée pour prévenir les situations de transition ou de rupture dans son parcours. 1	

Critère 1.17.1	<i>Commentaire :</i> AT6 : La personne accompagnée a exprimé sa volonté de clore l'entretien. AT5 : La personne accompagnée ne répond pas à la question malgré plusieurs reformulations. AT1 : La personne accompagnée ne répond pas à la question, malgré plusieurs reformulations. AT4 : La personne accompagnée indique n'avoir bénéficié d'aucun accompagnement en amont de son hospitalisation d'une journée. Elle mentionne également le décès de son épouse et souligne qu'aucun accompagnement ne lui a été proposé à cette occasion. AT2 : La personne accompagnée signale plusieurs risques de rupture (logement, perte de mobilité), mais estime ne pas bénéficier d'un accompagnement adapté à ces besoins. AT3 : La personne accompagnée ne répond pas à la question malgré plusieurs reformulations.
Critère 1.17.2	Les professionnels accompagnent la personne et mobilisent les partenariats nécessaires en cas de situation de rupture concernant son parcours. 1,48 <i>Commentaire :</i> AT6 : Le professionnel n'a pas su citer des situations de rupture. AT5 : Le professionnel indique ne pas savoir ce que recouvre la notion de rupture de parcours. Après explications, il fait référence au retour à domicile de la personne accompagnée après un séjour en EHPAD, évoquant l'accompagnement mis en place pour l'aider à retrouver ses repères dans son appartement et à reprendre ses habitudes de vie. Il précise qu'aucune hospitalisation n'est intervenue. AT1 : Le professionnel énonce de nombreuses situations de rupture même si elle ne dispose pas d'un outil de repérage : rupture familiale, rupture sociale, rupture dans le parcours de soins. Il précise que la personne accompagnée n'a pas été confrontée à ce type de situation : elle vit avec sa famille, bénéficie d'un suivi médical global et adapté, et est accompagnée pour rencontrer ses amis. Tous ces éléments ont également été mentionnés par la personne accompagnée lors de l'entretien. AT4 : Le professionnel n'a pas su citer des situations de rupture. AT2 : Le professionnel évoque les ruptures de soins (arrêt d'accompagnement, non?prise du traitement) et les ruptures sociales (isolement, repli sur soi). Il précise ne pas disposer d'outils ni de procédures pour repérer et gérer ce type de situation. Toutefois, il indique encourager la personne à sortir de chez elle et l'accompagne pour faire ses courses. Par ailleurs, en lien avec le risque de rupture dans le traitement médicamenteux, il a sollicité un infirmier libéral pour intervenir à domicile afin de préparer le pilulier, tout en signalant que cette démarche n'a pas fait l'objet d'une traçabilité. AT3 : Le professionnel indique ne disposer d'aucun outil de repérage pour ce type de situation, ni de procédure à suivre. Il n'identifie qu'une seule situation rupture, à savoir l'hospitalisation, et précise que dans ce cas, l'accompagnement est suspendu jusqu'au retour de la personne à son domicile. Il ajoute que cette situation ne s'est pas présentée pour la personne accompagnée.

Critère 1.17.3	Les professionnels apportent leur(s) expertise(s) en soutien d'autres intervenants dans l'accompagnement de la personne. 2,75 <i>Commentaire :</i> AT6 : Le professionnel connaît les intervenants du domicile, tels que l'infirmière et le médecin. Il précise échanger avec eux sans que ces échanges ne fassent l'objet d'une traçabilité. AT5 : Le professionnel connaît les intervenants du domicile, tels que l'infirmière, le kinésithérapeute et le médecin. Une traçabilité des échanges est observée dans le cahier de liaison. AT1 : Le professionnel mentionne le médecin traitant, le kinésithérapeute et les orthophonistes. Il indique échanger avec ces partenaires sur l'évolution de la personne et sur les actions à mettre en place. Toutefois, ces échanges ne font l'objet d'aucune traçabilité. AT4 : Le professionnel connaît les intervenants du domicile, tels que l'infirmière, le kinésithérapeute et l'orthophoniste. Il précise échanger avec eux principalement lors de leurs interventions à domicile, sans que ces échanges ne fassent l'objet d'une traçabilité. AT2 : Le professionnel évoque le médecin traitant, le kinésithérapeute et le curateur, partenaires mentionnés dans le cahier de liaison de la personne accompagnée. Il indique faire part à ces partenaires de l'évolution de la personne au regard de ses observations, mais précise que ces échanges ne font pas l'objet d'une traçabilité. AT3 : Le professionnel a identifié les intervenants impliqués dans l'accompagnement de la personne, à savoir le médecin traitant, l'infirmier, le kinésithérapeute et le mandataire judiciaire. Il précise échanger avec ces derniers principalement lors de leurs interventions à domicile, sans que ces échanges fassent toutefois l'objet d'une traçabilité.
Critère 1.17.4	Les professionnels participent aux réunions de coordinations (médico-psycho-sociales) nécessaires à l'accompagnement de la personne. 1,42 <i>Commentaire :</i> AT6 : Le professionnel indique ne pas avoir connaissance de réseaux de coordination mobilisables pour la personne accompagnée. AT5 : Le professionnel indique ne pas avoir connaissance de réseaux de coordination mobilisables pour la personne accompagnée. AT1 : Le professionnel a identifié des réseaux de coordination globale dans le domaine de la santé et du handicap. Il évoque sa participation à des réunions d'équipe (environ tous les trimestres), mais n'apporte aucun élément de preuve. AT4 : Le professionnel indique ne pas avoir connaissance de réseaux de coordination mobilisables pour la personne accompagnée. AT2 : Le professionnel mentionne plusieurs réseaux de coordination globale, notamment en lien avec le suivi médical et paramédical ainsi qu'avec les mesures de protection. Par ailleurs, il indique participer à des réunions permettant d'échanger sur l'accompagnement de la personne, mais ne présente aucun élément de preuve. AT3 : Le professionnel n'a pas identifié de réseaux de coordination globale et indique ne participer à aucune réunion permettant d'aborder la situation de la personne accompagnée.

Chapitre 2 - Les professionnels



Axes forts

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

		Cotation
Thématique	Droits de la personne accompagnée	2,78
Objectif 2.2	Les professionnels favorisent l'exercice des droits fondamentaux et des libertés individuelles de la personne accompagnée.	2,78
Critère 2.2.2 (Impératif)	Les professionnels respectent la dignité et l'intégrité de la personne accompagnée. <i>Commentaire :</i> Les professionnels font état de pratiques quotidiennes visant à garantir le respect de la dignité et de l'intégrité des personnes accompagnées. Parmi celles-ci, ils mentionnent : le vouvoiement systématique, l'appel par le nom ou le prénom selon la préférence de la personne accompagnée, l'utilisation d'un langage clair, adapté et non infantilisant, une écoute attentive et sans jugement, la prise en compte des préférences, des habitudes de vie et du rythme de la personne dans l'organisation des interventions, l'information préalable à toute intervention et la recherche du consentement, ainsi que l'encouragement à faire seule ce qu'elle peut faire, afin de ne pas la déposséder de ses compétences. Les professionnels font référence à la Charte des droits et libertés de la personne accueillie, à une charte de bientraitance, ainsi qu'au livret d'accueil du salarié, qui comprend un guide des bonnes pratiques garantissant un accompagnement respectueux et bienveillant. Ils indiquent avoir bénéficié d'une sensibilisation à ces thématiques. Par ailleurs, ils évoquent des outils leur permettant de faire remonter tout incident ayant un impact sur la dignité ou l'intégrité de la personne.	4
Critère 2.2.4 (Impératif)	Les professionnels respectent la liberté d'opinion, les croyances et la vie spirituelle de la personne accompagnée. <i>Commentaire :</i> Les professionnels indiquent qu'ils ne portent aucun jugement sur les croyances ou les pratiques religieuses de la personne. Ils ajoutent tenir compte des régimes alimentaires lorsqu'ils font les	4

	courses et préparent les repas. Ils évoquent également les accompagnements sur les lieux de culte à la demande de la personne. Ils se réfèrent à la Charte des droits et libertés de la personne accueillie ainsi qu'au livret d'accueil du salarié.	
Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée	2,5
Objectif 2.3	Les professionnels favorisent la participation sociale de la personne accompagnée.	2,5
Critère 2.3.1	Les professionnels favorisent la préservation et le développement des relations sociales et affectives de la personne accompagnée. <i>Commentaire :</i> Les professionnels indiquent interroger la personne afin d'identifier l'existence d'un entourage familial, amical et/ou de voisinage, en vue de mettre en place un accompagnement adapté. Pour les personnes isolées, ils soulignent accorder du temps à l'écoute et à l'échange, dans une démarche visant à instaurer un lien bienveillant contribuant à rompre l'isolement. Par ailleurs, certains professionnels proposent ponctuellement des activités (mots croisés, jeux de société, jeux de cartes, discussions autour de l'actualité) destinées à solliciter les capacités relationnelles de la personne, telles que la mémoire ou l'ouverture sur l'environnement. Ils précisent également accompagner certaines personnes à l'extérieur, notamment dans le cadre d'activités participant au maintien du lien social (ex. : accompagnement aux courses, promenades, sortie au restaurant, rendez-vous chez le coiffeur). Ces activités constituent, selon eux, des occasions pour la personne accompagnée de rencontrer le voisinage, d'échanger avec les commerçants ou encore de partager des moments avec des membres de sa famille ou avec des amis.	3

Axes de progrès

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

		Cotation
Thématique	Bientraitance et éthique	1,13
Objectif 2.1	Les professionnels contribuent aux questionnements éthiques.	1,13
Critère 2.1.1	Les professionnels identifient en équipe les questionnements éthiques propres à la personne accompagnée. <i>Commentaire :</i> Les professionnels présentent plusieurs exemples, mais tous ne relèvent pas de questionnements éthiques. Ils indiquent que ces questionnements émergent de manière individuelle au fil de l'accompagnement, par exemple : comment respecter le souhait de la personne de conserver son autonomie dans ses déplacements quotidiens tout en garantissant sa sécurité et en prévenant un risque de chute identifié ? ou encore : comment concilier la nécessité de prévenir les risques liés au port de chaussures inadaptées avec le désir de la personne de préserver son image et ses habitudes en continuant à porter des talons ? Ces situations peuvent être discutées en réunion d'équipe. Toutefois, les professionnels précisent qu'ils ne disposent pas tous de ces temps de réflexion et que, à leur connaissance, les questionnements éthiques partagés collectivement ne font pas l'objet d'une traçabilité.	1
	Les professionnels associent la personne et son entourage, aux questionnements éthiques, liés à son accompagnement.	1

Critère 2.1.2	<i>Commentaire :</i> Les professionnels indiquent pouvoir aborder avec la personne la problématique identifiée lors de leurs interventions à domicile, afin d'adapter au mieux leur accompagnement. Ils reconnaissent toutefois que cette pratique n'est pas systématique. Par ailleurs, ils précisent que ces temps d'échanges ne font pas l'objet d'une traçabilité.	
Critère 2.1.3	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au questionnement éthique. <i>Commentaire :</i> Les professionnels n'évoquent aucune sensibilisation ni formation au questionnement éthique.	1
Critère 2.1.4	L'ESSMS organise le questionnement éthique en associant l'ensemble des acteurs (personne accompagnée, professionnels, partenaires) et participe à des instances de réflexion éthique sur le territoire. <i>Commentaire :</i> L'ESSMS indique organiser, depuis cette année, une réunion mensuelle dédiée à une réflexion éthique partagée autour d'une situation concrète rencontrée à domicile, afin de garantir le respect des droits, de la dignité et du bien-être des personnes accompagnées. Il précise que la participation des professionnels relève de leur initiative et qu'aucune obligation de participation n'est instaurée. L'ESSMS ne fait pas état d'espaces de réflexion permettant d'associer la personne accompagnée, son entourage ou les partenaires. Par ailleurs, il indique ne pas participer à des instances de réflexion éthique sur le territoire.	1,5
Thématique	Droits de la personne accompagnée	2,78
Objectif 2.2	Les professionnels favorisent l'exercice des droits fondamentaux et des libertés individuelles de la personne accompagnée.	2,78
Critère 2.2.3 (Impératif)	Les professionnels respectent la vie privée et l'intimité de la personne accompagnée. <i>Commentaire :</i> Les professionnels font état de pratiques favorisant le respect de la vie privée et de l'intimité de la personne accompagnée. Ils expliquent que, même s'ils disposent des clés, ils frappent à la porte ou sonnent et s'annoncent avant d'entrer. Ils indiquent que, lorsqu'ils participent à la toilette, ils expliquent préalablement chaque geste et demandent l'accord de la personne. Ils sont vigilants à ne pas être intrusifs dans leurs questions, en précisant qu'ils s'attachent à connaître les habitudes de vie de la personne mais pas sa vie privée. Par ailleurs, ils évoquent le respect de la confidentialité en soulignant qu'ils n'ont accès qu'aux informations nécessaires à l'accomplissement de leurs missions. Pour autant, certains professionnels font état d'échanges avec le médecin concernant des problématiques de santé sans l'accord ou la présence de la personne, ou encore de la consultation du cahier de liaison des infirmiers. Les professionnels se réfèrent à la Charte des droits et libertés de la personne accueillie, ainsi qu'au livret d'accueil du salarié.	3
Critère 2.2.5 (Impératif)	Les professionnels respectent le droit à l'image de la personne accompagnée. <i>Commentaire :</i> Les professionnels indiquent que le choix relatif au droit à l'image n'est pas recueilli, dans la mesure où ils n'ont pas le droit de prendre des photos. Néanmoins, cette information n'est pas précisée dans les documents remis à la personne accompagnée, et les professionnels ne savent	1

	pas si elle est formalisée dans un document du service.	
Critère 2.2.6 (Impératif)	L'ESSMS favorise l'exercice des droits et libertés de la personne accompagnée. <i>Commentaire :</i> L'ESSMS indique que les outils prévus par la loi n°2002-2 ont été révisés avec la participation de l'équipe du service qualité/médico-social, mais précise que les professionnels intervenants n'y ont pas été associés. Concernant les outils favorisant la mise en œuvre des droits des personnes accompagnées : - Le projet de service 2024-2028 est accessible dans les locaux, conformément à l'article D311-38-4 du CASF. - Le règlement de fonctionnement n'intègre pas l'ensemble des exigences réglementaires prévues par les articles R.311-35 à R.311-37 du CASF (ex. : principales modalités d'exercice des droits des personnes accueillies, mesures à prendre en cas d'urgence ou de situations exceptionnelles, obligations des personnes pour permettre la réalisation des prestations telles que le respect des professionnels, faits de violence susceptibles d'entraîner des poursuites) et ne mentionne pas les modalités d'accès au rapport d'évaluation, conformément au décret n°2024-1138 du 4 décembre 2024. - Le livret d'accueil mentionne la procédure de médiation de la consommation, en application de l'article L.211-3 du code de la consommation, ainsi que la possibilité de recourir à une personne de confiance, conformément à l'article L.311-5-1 du CASF. Il intègre également la charte des droits et libertés de la personne accueillie. - La liste des personnes qualifiées, affichée dans les locaux et annexée au livret d'accueil, est obsolète. - L'ESSMS a élaboré un contrat de prestation de service (document individuel de prise en charge), qui n'est toutefois pas toujours signé dans un délai raisonnable. - L'ESSMS a mis en place une forme de participation annuelle, sous la forme d'une enquête de satisfaction. - L'ESSMS a mis en place le projet d'accompagnement personnalisé, qui n'est toutefois pas réévalué chaque année.	2
Critère 2.2.7 (Impératif)	L'ESSMS garantit la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée. <i>Commentaire :</i> L'ESSMS a défini de manière partielle l'organisation et les pratiques garantissant la confidentialité et la protection des données. L'établissement dispose d'un système d'information exclusivement numérique pour les nouveaux dossiers, les documents étant scannés puis détruits. Il n'existe toutefois pas de procédure relative à la destruction de ces documents. Les anciens dossiers sont conservés au format papier dans un local sécurisé. L'accès au logiciel est déterminé selon la fonction du salarié. Chaque professionnel dispose d'un identifiant et d'un mot de passe personnels, à modifier régulièrement. Un prestataire informatique assure les sauvegardes des données (serveur et cloud). Une procédure formalisée garantit la continuité de l'activité en cas d'incident du système informatique. Par ailleurs, un protocole de partage d'information avec les professionnels de soins est en cours d'élaboration. La personne accompagnée est informée, via le livret d'accueil et le règlement de fonctionnement, de son droit à la confidentialité, de son droit d'accès au dossier et des modalités d'accès, ainsi que de ses droits relatifs à ses données personnelles et des coordonnées du délégué à la protection des données (DPO). En revanche, aucun document remis à la personne ne mentionne le droit à l'image. L'ESSMS indique que le recueil du consentement relatif à l'image n'est pas systématique et que le formulaire n'est utilisé que pour des événements exceptionnels. Par ailleurs, l'ESSMS précise que les professionnels sont sensibilisés à ces sujets au travers de	2,67

	différents documents institutionnels, notamment le contrat de travail et le livret d'accueil du salarié. Cette sensibilisation peut également être réalisée lors de réunions, mais elle ne concerne pas tous les professionnels.	
Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée	2,5
Objectif 2.3	Les professionnels favorisent la participation sociale de la personne accompagnée.	2,5
Critère 2.3.2	Les professionnels soutiennent et/ou orientent la personne accompagnée pour accéder aux services et dispositifs de droit commun. <i>Commentaire :</i> Les professionnels indiquent identifier les besoins d'aide ou d'accompagnement dans divers domaines (social, administratif, santé) afin de permettre l'accès aux services et dispositifs de droit commun. Ils mentionnent, par exemple, le Centre communal d'action sociale (CCAS), le département pour les demandes d'Allocation personnalisée d'autonomie (APA), ou encore l'orientation vers des professionnels de santé (ex. : infirmier libéral, SSIAD, kinésithérapeute). Toutefois, la traçabilité des besoins et des démarches engagées apparaît limitée au regard des éléments présentés ; elle concerne principalement les démarches administratives, notamment lorsqu'un droit arrive à échéance (ex. : APA).	2
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	1,28
Objectif 2.4	Les professionnels adaptent avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques auxquels elle est confrontée.	1,28
Critère 2.4.2	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés aux addictions et conduites à risques auxquels la personne est confrontée. <i>Commentaire :</i> Les professionnels expliquent s'appuyer sur les habitudes de vie et le parcours de la personne, ainsi que sur l'observation de signes physiques et, plus globalement, de son comportement afin de repérer les risques liés aux addictions ou aux conduites à risque. Un tableau récapitulatif du repérage des risques est intégré au projet personnalisé. Néanmoins, l'évaluation des risques n'est pas documentée. Les professionnels indiquent alerter l'infirmier et/ou le médecin pour obtenir des préconisations concernant l'accompagnement au quotidien. Toutefois, ces éléments ne font pas l'objet d'une traçabilité. Par ailleurs, le chargé d'affaires mentionne l'existence d'une procédure relative aux addictions et conduites à risque, mais celle-ci n'est pas connue des professionnels intervenants. Ces derniers ne font pas état de pratiques collectives et il n'existe pas de connaissance partagée au sein de l'équipe concernant les démarches à entreprendre dans une telle situation.	1,33
Critère 2.4.3	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés aux chutes auxquels la personne est confrontée. <i>Commentaire :</i> Les professionnels mentionnent différents signes évocateurs permettant de repérer les risques liés aux chutes : perte d'équilibre, utilisation d'un appareillage pour se déplacer (ex. : canne, déambulateur, fauteuil roulant), antécédents de chutes. Ils tiennent également compte de l'aménagement du logement et des espaces de circulation (ex. : obstacles) ainsi que de l'impact éventuel d'un traitement médicamenteux. Une grille d'évaluation ainsi qu'un tableau récapitulatif du repérage des risques comportant notamment le risque de chutes, sont intégrés au projet personnalisé. Néanmoins, l'évaluation des risques n'est pas documentée.	1,33

	Par ailleurs, les professionnels ne font pas état d'une coconstruction de l'accompagnement au regard de ces risques, bien qu'ils mentionnent la mise en œuvre de moyens adaptés aux risques identifiés : préconisations pour l'aménagement du logement, tant au niveau des obstacles éventuels que du matériel adapté (ex. : chaise de douche), guidance verbale lors des déplacements, mise en place d'un système de téléalarme, surveillance 24h/24. Toutefois, ces moyens ne font pas l'objet d'une traçabilité au regard des éléments présentés. Le chargé d'affaires mentionne l'existence d'une procédure relative à la prévention et à la gestion des risques de chutes, qui n'est toutefois pas connue des professionnels intervenants.	
Critère 2.4.4	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de dénutrition, malnutrition et/ou des troubles de la déglutition auxquels la personne est confrontée. 1,67 <i>Commentaire :</i> Les professionnels indiquent évaluer ce type de risques lors de l'accompagnement pendant les repas, en tenant compte de l'appétit de la personne accompagnée, de ses refus de manger et de leur fréquence (ex. : refus ponctuels en lien avec un état de fatigue ou refus récurrents). Par ailleurs, ils sont attentifs à toute perte ou prise de poids importante. Ils précisent inscrire leurs observations dans un cahier de liaison (cahier non observé). Un tableau récapitulatif du repérage des risques, comportant notamment le risque de malnutrition/dénutrition, est intégré au projet personnalisé. Néanmoins, l'évaluation des risques n'est pas documentée. Par ailleurs, les professionnels ne font pas état d'une coconstruction de l'accompagnement au regard de ces risques, bien qu'ils mentionnent la mise en œuvre de moyens adaptés aux risques identifiés, en appui avec l'infirmier et/ou le médecin : alimentation plaisir, prise en compte des goûts de la personne dans la préparation des repas, prescription médicale pour des textures adaptées (ex. : eau gélifiée) ou pour des compléments alimentaires. Néanmoins, aucun élément de preuve n'a été présenté sur la mise en œuvre effective de ces moyens. Le chargé d'affaires mentionne l'existence d'une procédure relative à la gestion du risque de malnutrition/dénutrition, qui n'est toutefois pas connue des professionnels intervenants. Ces derniers évoquent toutefois une fiche alimentation en lien avec le risque de fausse route, présente dans le livret d'accueil du salarié.	
Critère 2.4.5	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés à la sexualité auxquels la personne est confrontée. 1 <i>Commentaire :</i> Les professionnels indiquent ne pas évaluer les risques liés à la sexualité, bien que celui-ci figure dans le tableau récapitulatif du repérage des risques.	
Critère 2.4.6	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de harcèlement ou d'abus de faiblesse auxquels la personne est confrontée. 1,33 <i>Commentaire :</i> Les professionnels indiquent être vigilants aux relations familiales et sociales de la personne accompagnée, en particulier lorsqu'apparaissent des changements dans ses interactions ou son comportement. Ils s'attachent également à détecter toute perte de la notion d'argent. En cas de suspicion, les professionnels alertent le service ainsi que les mandataires judiciaires si ceux-ci sont déjà en place. À défaut, ils peuvent solliciter la mise en place d'une mesure de protection juridique, en associant l'entourage de la personne lorsque cela est possible. Un tableau récapitulatif du repérage des risques, comportant notamment le risque d'abus de faiblesse et le risque de harcèlement, est intégré au projet personnalisé. Néanmoins, l'évaluation des risques n'est pas documentée. Les professionnels ne font pas état d'une coconstruction de l'accompagnement au regard de ces risques et ne présentent pas d'éléments de preuve	

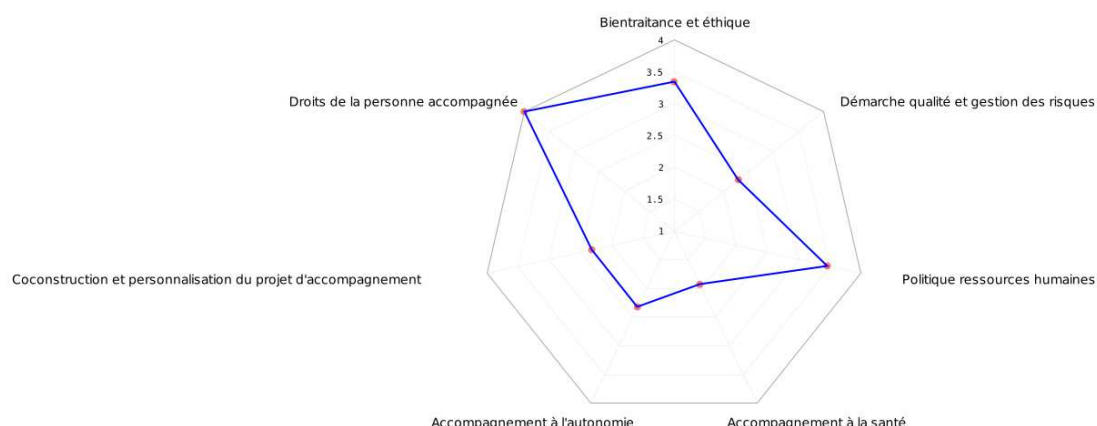
	concernant les démarches en lien avec les mesures de protection juridique. Le chargé d'affaires mentionne l'existence d'une procédure relative à la prévention et à la gestion des risques d'abus de faiblesse, qui n'est toutefois pas connue des professionnels intervenants.	
Critère 2.4.7	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de radicalisation et/ou de prosélytisme auxquels la personne est confrontée.	1
	<i>Commentaire :</i> Les professionnels ne font pas état de la mise en œuvre d'une évaluation de ce type de risque, bien que celui-ci figure dans le tableau récapitulatif du repérage des risques. Par ailleurs, les professionnels intervenants n'ont pas connaissance de la procédure de prévention et de gestion du risque de radicalisation et de prosélytisme.	
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	2
Objectif 2.5	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement pour favoriser l'autonomie de la personne.	2
Critère 2.5.1	Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le suivi de son parcours scolaire, en étroite collaboration avec les établissements scolaires.	N.C
	<i>Commentaire :</i> Le suivi du parcours scolaire ne relève pas des missions d'un SAD.	
Critère 2.5.2	Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le suivi de son parcours professionnel en lien avec les partenaires.	N.C
	<i>Commentaire :</i> Le suivi du parcours professionnel ne relève pas des missions d'un SAD.	
Critère 2.5.3	Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le développement de ses compétences, la stimulation, le maintien et la valorisation de ses acquis/acquisitions (capacités, compétences).	2
	<i>Commentaire :</i> Les professionnels indiquent adapter leur intervention afin de favoriser l'autonomie de la personne dans les actes qu'elle est encore en capacité de réaliser ; il s'agit de l'aider sans se substituer à elle, dans le but de préserver ses capacités. Ils évoquent également le maintien de la mobilité par un accompagnement à la marche, ainsi que la stimulation de la mémoire par la mise en place de jeux ou par le visionnage et la participation à des jeux télévisés. Ils mentionnent également la tenue de discussions autour de l'actualité. Toutefois, les objectifs visés dans le cadre de la mise en place de ces activités pour la personne accompagnée ne sont pas formalisés.	
Thématique	Accompagnement à la santé	1,38
Objectif 2.6	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement en santé mentale de la personne.	1
	Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement et tracent les besoins d'accompagnement en santé mentale de la personne, selon des modalités adaptées.	1
	<i>Commentaire :</i>	

Critère 2.6.1	Les professionnels indiquent repérer les besoins d'accompagnement en santé mentale des personnes accompagnées à travers leurs observations et les propos de ces dernières. Ils évoquent différents signes évocateurs, tels que des changements d'humeur, de comportement ou d'habitudes, des pleurs, de l'agitation, un repli sur soi ou encore une désorientation. Ils précisent que ces observations peuvent être partagées de manière informelle entre les auxiliaires de vie intervenant auprès de la personne et/ou tracées dans le cahier de liaison. Toutefois, les cahiers de liaison n'ont pas pu être observés. Aucun élément de preuve n'a été présenté.	
Critère 2.6.3	Les professionnels alertent et/ou mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement en santé mentale de la personne. <i>Commentaire :</i> Les professionnels indiquent prendre le temps de discuter avec la personne accompagnée pour la rassurer. Par ailleurs, ils alertent le service et l'entourage et, selon la situation, orientent la personne vers son médecin. Aucun élément de preuve n'a été présenté.	1
Objectif 2.7	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement de fin de vie et du deuil de la personne.	1,75
Critère 2.7.3	Les professionnels échangent en équipe pour adapter l'accompagnement au deuil vécu par la personne. <i>Commentaire :</i> Les professionnels n'évoquent que le deuil lié à la perte d'un proche. Ils indiquent repérer ce type de situation à travers l'observation du comportement de la personne (signes de tristesse) ou de son discours. Ils expliquent ne pas disposer de temps formalisé de réunion permettant d'échanger en équipe pour adapter l'accompagnement au deuil, mais précisent que des échanges informels peuvent avoir lieu entre les auxiliaires de vie intervenant auprès de la personne.	1,5
Critère 2.7.4	Les professionnels mettent en œuvre l'accompagnement de la fin de vie et/ou du deuil de la personne. <i>Commentaire :</i> Concernant l'accompagnement au deuil, les professionnels indiquent prendre le temps d'échanger avec la personne et de lui apporter un soutien réconfortant. Ils veillent à identifier les activités ou gestes susceptibles de lui procurer du bien-être. Ils signalent également accompagner la personne, à sa demande, au cimetière ou dans un lieu de culte afin de se recueillir. Les professionnels précisent que l'accompagnement de fin de vie à domicile s'adresse aussi bien aux personnes déjà bénéficiaires des prestations du service qu'à toute nouvelle personne souhaitant être accompagnée dans ce cadre. Ils expliquent pouvoir adapter l'accompagnement en fonction des demandes de la personne accompagnée et/ou de sa famille, notamment en augmentant le temps d'intervention afin de renforcer leur présence, jusqu'à un accompagnement 24h/24. Ils soulignent que le choix de la personne concernant les intervenants à domicile est pris en compte, de même que ses attentes, ses convictions religieuses et celles de sa famille. Ils veillent à assurer le confort et le bien-être de la personne. Les professionnels s'appuient sur le protocole d'Hospitalisation à Domicile (HAD) et maintiennent un lien avec l'équipe HAD. Les professionnels indiquent que le livret d'accueil du salarié mentionne des éléments relatifs à l'accompagnement de fin de vie et à la gestion du deuil. Toutefois, le deuil évoqué concerne celui des professionnels en cas de décès d'un bénéficiaire et non celui des personnes accompagnées. Par ailleurs, aucun élément de preuve n'a été présenté attestant de la mise en œuvre effective, tant de l'accompagnement du deuil de la personne que de l'accompagnement en fin de vie.	2
Thématique	Continuité et fluidité des parcours	1,64

Objectif 2.8	Les professionnels favorisent la continuité de l'accompagnement dans l'ESSMS.	1,44
Critère 2.8.1	Les professionnels anticipent les situations de crise ou de rupture dans l'accompagnement ou le parcours de la personne et l'alertent des risques engendrés, le cas échéant. <i>Commentaire :</i> Les professionnels indiquent ne pas disposer d'outils spécifiques pour le repérage et l'évaluation des risques. Toutefois, ils citent quelques exemples de situations de crise ou de rupture dans l'accompagnement des personnes : refus d'intervention ou d'accompagnement par la personne, interruption de l'accompagnement liée à l'insalubrité du logement, rupture familiale (décès), souhait de changer d'intervenant, perte d'autonomie importante. Ils n'identifient pas l'hospitalisation ou la dégradation de l'état de santé comme une telle situation et n'évoquent pas les ruptures de soin. Ils expliquent échanger avec la personne accompagnée et/ou son entourage et/ou le mandataire judiciaire sur la situation. Cependant, ce type d'échanges fait peu l'objet d'une traçabilité dans le dossier de la personne, au regard des éléments présentés.	2
Critère 2.8.2	Les professionnels accompagnent les interruptions et les ruptures d'accompagnement de la personne. <i>Commentaire :</i> Les professionnels indiquent alerter le service en cas d'interruptions ou de ruptures dans l'accompagnement et respecter le choix de la personne. Il n'existe pas de connaissance partagée au sein de l'équipe, ni concernant les démarches à entreprendre dans ce type de situation pour adapter le suivi, ni concernant les alternatives possibles.	1,33
Critère 2.8.3	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au repérage, à la prévention et à la gestion des risques de rupture de parcours de la personne accompagnée. <i>Commentaire :</i> Les professionnels ne mentionnent aucune sensibilisation ni formation sur cette thématique.	1
Objectif 2.9	Les professionnels facilitent la fluidité du parcours de la personne accompagnée, en coordination avec les partenaires.	1,72
Critère 2.9.1	Les professionnels se coordonnent avec les partenaires du territoire impliqués dans le parcours de la personne accompagnée et partagent les informations nécessaires. <i>Commentaire :</i> Les professionnels indiquent que les partenaires impliqués dans l'accompagnement de la personne sont renseignés dans son dossier (projet personnalisé et cahier de liaison). Les professionnels intervenants rapportent des échanges oraux avec ces partenaires, mais précisent ne pas en assurer de traçabilité. Le chargé d'affaires, quant à lui, peut se coordonner avec certains partenaires par téléphone, mais également par courrier électronique (ex. : mandataires judiciaires, assistants de service social).	2,67
	Les professionnels informent la personne accompagnée, et son entourage, des alternatives pour la continuité de son parcours. <i>Commentaire :</i>	1,5

Critère 2.9.2	Les professionnels mentionnent uniquement l'accueil au domicile d'un membre de la famille ou l'orientation vers un établissement de type EHPAD. Ils précisent informer la personne et/ou son entourage de ces alternatives lorsque celle-ci ne souhaite plus vivre à domicile, exprime un souhait de rapprochement familial, ou lorsque le médecin émet des réserves quant à la poursuite du maintien à domicile en raison de la situation physique ou cognitive de la personne. Ils n'évoquent pas la mobilisation de partenaires médico-sociaux ni l'orientation vers des structures adaptées, notamment pour les personnes relevant du champ du handicap. Par ailleurs, aucun élément de preuve relatif à l'information transmise aux personnes dans ces situations n'a été présenté.	
Critère 2.9.3	Les professionnels transmettent toute information nécessaire à la continuité de l'accompagnement de la personne aux professionnels qui prennent le relais et à l'entourage. <i>Commentaire :</i> Les professionnels ne font pas état de démarches entreprises auprès des intervenants assurant le relais de l'accompagnement de la personne.	1
Objectif 2.10	Les professionnels partagent entre eux les informations nécessaires à la continuité de l'accompagnement de la personne.	1,75
Critère 2.10.1	Les professionnels partagent entre eux les informations nécessaires à l'accompagnement de la personne. <i>Commentaire :</i> Les professionnels indiquent avoir accès, via leur téléphone, à la fiche client sur le logiciel, laquelle précise les modalités d'accès au logement, le planning d'intervention, les missions, les habitudes de la personne ainsi que les partenaires impliqués. Toutefois, il a été constaté que l'ensemble de ces informations n'est pas systématiquement renseigné. Par ailleurs, les professionnels mentionnent la mise en place récente d'un classeur de liaison au domicile de chaque personne, comprenant notamment les coordonnées de l'entourage et des partenaires intervenant dans l'accompagnement, une fiche mission et des tableaux de suivi mensuel des tâches. Certains professionnels indiquent également utiliser un cahier de liaison pour consigner leurs observations, mais cette pratique n'est pas généralisée. De même, la fréquence de participation aux réunions apparaît très variable d'un professionnel à l'autre.	2
Critère 2.10.2	Les professionnels respectent les règles de sécurisation des données, des dossiers et des accès. <i>Commentaire :</i> Les professionnels n'ont pas connaissance d'un document de référence relatif aux règles de sécurisation des données, des dossiers ou des accès. Ils mentionnent néanmoins le respect de la confidentialité, en précisant qu'ils n'ont accès qu'aux informations nécessaires à l'accomplissement de leurs missions et en soulignant l'importance de ne pas divulguer leur mot de passe d'accès au logiciel. Pour autant, certains professionnels ont évoqué avoir échangé avec le médecin au sujet de problématiques de santé sans l'accord ou la présence de la personne, ou avoir consulté le cahier de liaison des infirmiers. Par ailleurs, il a été constaté que l'accès au logiciel sur les téléphones personnels ne nécessite pas d'identification systématique, les professionnels ne se déconnectant pas après chaque utilisation.	1,5

Chapitre 3 - L'ESSMS



Axes forts

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

		Cotation
Thématique	Bienveillance et éthique	3,33
Objectif 3.1	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie en matière de bienveillance.	3,33
Critère 3.1.1	L'ESSMS définit sa stratégie en matière de bienveillance et en partage une définition commune avec l'ensemble des acteurs. <i>Commentaire :</i> L'ESSMS a défini sa politique de bienveillance dans son projet de service. Celle-ci repose sur plusieurs principes directeurs : le respect de la personne dans sa globalité, l'attention portée à la qualité de vie, l'écoute et la prise en compte des besoins, ainsi qu'une réflexion collective sur les pratiques professionnelles. L'ESSMS diffuse cette politique à travers les valeurs portées par l'institution et inscrites dans le projet de service, ainsi que par une charte de bienveillance intégrée au livret d'accueil des bénéficiaires et celui des salariés. Le projet de service indique une révision prévue en 2028, aucune version antérieure n'a pu être présentée.	3,33
Critère 3.1.2	L'ESSMS définit l'organisation et les modalités de déploiement de sa démarche de bienveillance et met à disposition les outils adaptés. <i>Commentaire :</i> L'ESSMS indique que les professionnels bénéficient d'une formation dédiée à la bienveillance, à la prévention de la maltraitance et aux bonnes pratiques professionnelles. Pour les bénéficiaires, le contrat, le livret d'accueil et la charte de bienveillance sont transmis lors de l'entrée dans le service.	4
Critère 3.1.4	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la bienveillance. <i>Commentaire :</i>	4

	Les professionnels indiquent que des sessions de sensibilisation sont organisées chaque jeudi.	
Thématique	Droits de la personne accompagnée	4
Objectif 3.2	L'ESSMS veille à ce que la personne accompagnée dispose d'un cadre de vie adapté et respectueux de ses droits fondamentaux.	4
Critère 3.2.1	L'ESSMS accompagne les personnes pour qu'elles puissent vivre dans des conditions matérielles et un cadre de vie respectueux de leurs droits fondamentaux. <i>Commentaire :</i> L'ESSMS identifie les besoins lors de la première visite à domicile effectuée par la chargée d'affaires. Celle-ci complète la fiche d'analyse des besoins (fiche prestations) et, le cas échéant, sollicite l'intervention du service qualité / médico-social. Les préconisations issues de cette analyse sont intégrées au projet personnalisé, telles que le repérage d'un risque de chute lié à la présence de tapis ou la nécessité d'un déambulateur pour les déplacements. L'ESSMS identifie plusieurs ressources mobilisables : le conseil départemental pour monter le dossier APA, la MDPH, ainsi qu'un partenariat avec l'assistante sociale en sortie d'hospitalisation (notamment pour des demandes auprès des caisses de retraite). L'ESSMS mentionne la possibilité de solliciter une société de matériel médical, une société pour l'installation de la téléalarme, le conseil départemental pour l'intervention d'un ergothérapeute ou d'autres prestataires, ainsi que les mutuelles des bénéficiaires.	4
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	2,33
Objectif 3.4	L'ESSMS coconstruit sa stratégie d'accompagnement et son inscription dans le territoire, dans une approche inclusive.	2,33
Critère 3.4.1	L'ESSMS met en œuvre une approche inclusive des accompagnements proposés. <i>Commentaire :</i> L'ESSMS organise différentes activités en lien avec les projets personnalisés, telles que la messe, l'opéra, le théâtre, la piscine ou Handiplage. Les déplacements peuvent être réalisés via les véhicules des professionnels, un taxi ou un véhicule PMR dans le cadre de l'abonnement avec les transports de la ville. L'ESSMS indique que les intervenantes sont force de proposition au-delà des prestations prévues, certaines initiatives émanant directement d'elles. En lien avec le service qualité / médico-social, des recherches d'activités adaptées aux attentes des bénéficiaires sont également menées. L'ESSMS précise que le programme d'activités est communiqué aux bénéficiaires et aux familles, soit par mail, soit par l'intermédiaire des intervenantes, soit par appel du service qualité / médico-social sans qu'aucun élément ne soit présenté.	3,33
Critère 3.4.2	L'ESSMS s'inscrit dans des partenariats pour enrichir son offre d'accompagnement au bénéfice des personnes. <i>Commentaire :</i> L'ESSMS mobilise les infirmières libérales intervenant déjà auprès des bénéficiaires du secteur afin d'assurer la continuité de l'accompagnement. L'ESSMS collabore avec l'HAD et la clinique pour les situations nécessitant une coordination renforcée. Il organise également les transports et les livraisons de courses lorsque cela est nécessaire. Dans le cadre d'un retour d'hospitalisation ou d'une sortie d'EHPAD, l'ESSMS accompagne la personne en réalisant les démarches nécessaires, telles que la recherche d'un médecin traitant ou	4

	d'une IDEL.	
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	2,33
Objectif 3.5	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement de la personne accompagnée.	2,33
Critère 3.5.1	L'ESSMS définit sa stratégie de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées et s'assure de sa mise en œuvre. <i>Commentaire :</i> L'ESSMS indique que la préservation de l'autonomie des personnes accompagnées repose sur une approche « faire avec » dans les actes de la vie quotidienne, conformément au principe inscrit dans la charte de bientraitance. L'évaluation de l'autonomie s'appuie sur une grille de repérage intégrée au Projet d'accompagnement personnalisé (PAP). L'intervention du service qualité / médico-social contribue à identifier les besoins en matériel et à soutenir le maintien de l'autonomie. L'ESSMS précise que l'évaluation du risque d'isolement social figure dans le projet de service et dans le PAP ; toutefois, les modalités d'évaluation ne sont pas documentées. La stratégie est explicitée dans le livret d'accueil des salariés et les actions sont effectivement mises en œuvre. Les PAP ne sont pas mis à disposition des intervenantes. L'ESSMS mentionne que les évaluations peuvent être réadaptées en fonction de l'évolution de la situation de la personne, mais cela n'a pas pu être démontré.	3
Critère 3.5.2	Les professionnels mettent en œuvre les actions de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées. <i>Commentaire :</i> Les professionnels identifient la perte d'autonomie à travers des modifications des habitudes de vie, l'abandon de certains gestes du quotidien, les chutes et leurs observations au quotidien. Concernant l'isolement social, les professionnels mentionnent des facteurs tels que les conflits familiaux, le refus de sortir du domicile et des éléments d'ordre émotionnel. Ils précisent mobiliser, selon les situations, la famille, le médecin, le kinésithérapeute et le service médico-social afin de réaliser des entretiens, réévaluer les besoins et adapter l'accompagnement sans qu'aucune traçabilité ne soit présentée.	3
Thématique	Accompagnement à la santé	1,92
Objectif 3.7	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux.	1,83
Critère 3.7.1	L'ESSMS définit sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux et s'assure de sa mise en œuvre. <i>Commentaire :</i> L'ESSMS indique que la stratégie en matière d'hygiène et de prévention du risque infectieux est définie dans le Protocole hygiène et risque infectieux, intégré au livret d'accueil des salariés. Les précautions standard sont également diffusées par mail via le logiciel métier. L'ESSMS ne dispose pas de protocoles spécifiques pour certaines situations, telles que la présence de punaises de lit ou la gale. L'ESSMS précise que des audits sont réalisés lors des contrôles effectués au domicile des	3

	personnes accompagnées.	
Thématique	Politique ressources humaines	3,46
Objectif 3.8	L'ESSMS définit et déploie une politique ressources humaines au service de sa stratégie et de la qualité de l'accompagnement.	2,92
	L'ESSMS définit et déploie sa politique ressources humaines et met en œuvre une démarche de prévention des risques professionnels.	4
Critère 3.8.1	<i>Commentaire :</i> L'ESSMS indique avoir défini une politique RH visant à garantir la disponibilité de professionnels qualifiés et compétents, à assurer la sécurité, la continuité et la qualité des accompagnements, à prévenir les risques professionnels et à promouvoir la qualité de vie au travail. Cette politique inclut également l'accompagnement au développement des compétences et des parcours professionnels, ainsi que l'adaptation des ressources humaines aux évolutions du secteur et à la stratégie de l'établissement. L'ESSMS précise que cette politique a été présentée aux membres du comité social et économique (CSE). L'information sur la protection du lanceur d'alerte est formalisée. Un référent lanceur d'alerte est désigné.	
	L'ESSMS adapte sa gestion des emplois et des parcours professionnels aux évolutions du secteur et de sa stratégie.	4
Critère 3.8.3	<i>Commentaire :</i> L'ESSMS indique que la Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels (GEPP) est déclinée au sein de la politique RH. Un plan de développement des compétences intégrant différents niveaux de qualifications a été présenté aux membres du CSE. L'ESSMS précise également que, afin de répondre aux exigences du décret du 13 juillet 2023, le directeur général suit actuellement une formation en vue d'obtenir le diplôme requis.	
	L'ESSMS définit des modalités de travail adaptées pour garantir la sécurité, la continuité et la qualité de l'accompagnement des personnes.	4
Critère 3.8.5	<i>Commentaire :</i> L'ESSMS indique disposer d'un organigramme ainsi que de fiches de missions transmises aux intervenantes via le logiciel métier. Une attention particulière est portée aux professionnels reconnus RQTH, avec une adaptation de la répartition intervenante / bénéficiaire. Un partenariat avec Cap Emploi permet d'aménager les postes de travail en fonction des situations, et des ajustements de planning sont réalisés lorsque nécessaire (ex. : difficultés de vision nocturne). L'ESSMS précise qu'un protocole de gestion des remplacements existe, reposant sur une priorisation des prestations (repas en premier, ménage en dernier) et une hiérarchisation des intervenants mobilisables : intervenante du secteur, autres secteurs, puis, en absence de disponibilité, la chargée de contrôle de poste du pôle qualité / médico-social, la responsable de secteur soignante, la responsable qualité, la direction générale ou la gérante. Cette organisation est inscrite dans la politique RH.	
Objectif 3.9	L'ESSMS met en œuvre une politique de qualité de vie au travail.	4
	L'ESSMS promeut une politique favorisant la qualité de vie au travail.	4
Critère 3.9.1	<i>Commentaire :</i> L'ESSMS indique que la politique de qualité de vie au travail (QVT) est inscrite dans le projet de service et dans la politique RH. Celle-ci repose sur la répartition de la charge de travail, la mise en	

	place de temps de coordination afin de favoriser les échanges sur les pratiques, une supervision assurée par l'équipe d'encadrement, la mise à disposition d'outils et de procédures pour les équipes, ainsi que la réalisation d'enquêtes QVT.	
Critère 3.9.2	L'ESSMS favorise la qualité de l'environnement de travail des professionnels. <i>Commentaire :</i> L'ESSMS indique mettre en place des contrôles au domicile des bénéficiaires afin de s'assurer à la fois de la bonne réalisation des missions et des conditions de travail des salariés. De plus, l'ESSMS a intégré dans le livret d'accueil une annexe dédiée à la prévention des risques professionnels.	4
Critère 3.9.3	L'ESSMS organise des espaces de discussion et de partage pour les professionnels et des temps de soutien psychologique et/ou éthique. <i>Commentaire :</i> L'ESSMS organise des réunions mensuelles intitulées « réflexion éthique et bientraitance », permettant aux équipes d'échanger sur leurs pratiques. Il indique également qu'un soutien psychologique peut être proposé par le psychologue ou par le médecin du travail lorsque la situation le nécessite.	4
Thématique	Démarche qualité et gestion des risques	2,3
Objectif 3.10	L'ESSMS définit et déploie sa démarche d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques.	3,17
Critère 3.10.1	L'ESSMS définit sa politique qualité et gestion des risques. <i>Commentaire :</i> L'ESSMS indique que la démarche qualité et de gestion des risques est définie dans le projet de service. Elle repose sur la promotion de la bientraitance, le repérage des risques, le respect des droits des bénéficiaires, l'existence de protocoles et procédures, ainsi que la formation des professionnels. L'ESSMS précise que des partenariats sont établis afin de soutenir le déploiement de cette politique, notamment avec un organisme de formation et une clinique. La communication de cette démarche passe par les procédures internes diffusées aux salariés via le livret d'accueil, mises à disposition dans les locaux du SAAD et présentées lors de l'intégration de nouveaux professionnels.	3,67
Objectif 3.11	L'ESSMS définit et déploie son plan de prévention des risques de maltraitance et de violence.	3
Critère 3.11.2 (Impératif)	L'ESSMS traite les signalements de faits de maltraitance et de violence, et met en place des actions correctives. <i>Commentaire :</i> L'ESSMS indique que les intervenantes complètent la fiche universelle de signalement en cas d'évènement indésirable (FUSEI), avant transmission au responsable assurance qualité (RAQ) puis à la direction. Une enquête est réalisée et des actions sont définies, avec une traçabilité assurée dans le logiciel métier ainsi que, lorsque nécessaire, une déclaration aux autorités compétentes (Conseil départemental).	4
Objectif 3.12	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.	2

	L'ESSMS organise le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.	4
Critère 3.12.1 (Impératif)	<i>Commentaire :</i> L'ESSMS a formalisé sa procédure de recueil et de traitement des plaintes et réclamations. Les bénéficiaires sont informés de cette démarche via le livret d'accueil. Un tableau de suivi est mis en place.	
Objectif 3.13	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des événements indésirables.	2,38
	L'ESSMS organise le recueil et le traitement des événements indésirables.	4
Critère 3.13.1 (Impératif)	<i>Commentaire :</i> L'ESSMS a formalisé sa procédure de gestion et de traitement des événements indésirables. Un tableau de suivi est mis en place.	
Objectif 3.15	L'ESSMS s'inscrit dans une dynamique d'innovation et d'évolution sociétale.	2,11
	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie numérique.	3,33
Critère 3.15.2	<i>Commentaire :</i> L'ESSMS indique avoir contractualisé avec une société dans le cadre de la protection des données personnelles. Il précise qu'un audit pour une mise en conformité ont été réalisés. Une charte d'engagement des collaborateurs est en place. Concernant la sauvegarde des données, l'ESSMS mentionne le recours à une société extérieure pour la gestion des serveurs et la sauvegarde du site, avec une fréquence de sauvegarde toutes les 48 heures. Il précise disposer d'un parc informatique avec création de sessions utilisateurs et d'un processus en cas de perte de matériel. L'accès au logiciel métier est encadré, avec des profils utilisateurs et un accès administrateur réservé au responsable technique. Une charte de bon usage informatique est également formalisée.	

Axes de progrès

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

		Cotation
Thématique	Bientraitance et éthique	3,33
Objectif 3.1	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie en matière de bientraitance.	3,33
	L'ESSMS organise des actions de sensibilisation à la bientraitance pour tout nouvel intervenant (partenaire, bénévole,...)	2
Critère 3.1.3	<i>Commentaire :</i> L'ESSMS indique ne pas recourir à des bénévoles. Il précise avoir communiqué par mail le projet de service aux autorités compétentes et de certains partenaires (clinique et mandataires) lors de son élaboration.	
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	2,33
Objectif 3.4	L'ESSMS coconstruit sa stratégie d'accompagnement et son inscription dans le territoire, dans une approche inclusive.	2,33

Critère 3.4.3	L'ESSMS s'inscrit dans des projets communs avec les partenaires du territoire pour renforcer l'offre d'accompagnement.	1
	<i>Commentaire :</i> L'ESSMS indique ne pas disposer, à ce jour, de projets communs formalisés avec des partenaires. Toutefois, un projet est en cours de construction avec un EHPAD afin d'organiser des sorties conjointes entre bénéficiaires et résidents, reposant sur la mutualisation des professionnels accompagnateurs.	
Critère 3.4.4	L'ESSMS est force de proposition et d'innovation pour améliorer la qualité des accompagnements et les modalités d'intervention.	1
	<i>Commentaire :</i> L'ESSMS indique ne pas avoir mis en place d'action d'innovation à ce jour. Une réflexion est toutefois en cours concernant l'utilisation de casques de réalité virtuelle, en partenariat avec un prestataire extérieur.	
Critère 3.4.5	L'ESSMS développe des actions d'ouverture à et sur son environnement pour favoriser les interactions et partenariats.	2,33
	<i>Commentaire :</i> L'ESSMS dispose de plusieurs supports de communication : un site internet, une page Facebook tout public et une page Instagram. Le Directeur général du SAAD a été nommé Ambassadeur Autonomie au sein du département, ce qui l'amène à participer à différents événements tels que le Forum de l'emploi, le Salon du Handicap ou encore des actions d'accompagnement des aidants. L'ESSMS précise toutefois ne pas participer à des événements territoriaux pour faire la promotion de son service, ni organiser d'événements en interne.	
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	2,33
Objectif 3.5	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement de la personne accompagnée.	2,33
Critère 3.5.3	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la préservation de l'autonomie et à la prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées.	1
	<i>Commentaire :</i> Les professionnels indiquent ne pas bénéficier de sensibilisation et/ou formation concernant la préservation de l'autonomie et à la prévention du risque d'isolement.	
Thématique	Accompagnement à la santé	1,92
Objectif 3.6	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de gestion du risque médicamenteux.	2
Critère 3.6.4	Les professionnels alertent en cas de risque lié à la prise en charge médicamenteuse, dont la iatrogénie.	2
	<i>Commentaire :</i> Les professionnels indiquent que l'infirmière libérale prépare et gère les piluliers. Les intervenantes assurent la surveillance de la prise des médicaments par le bénéficiaire. En cas d'oubli ou de refus, elles informent l'infirmière libérale par appel téléphonique et assurent une traçabilité dans le cahier de transmission. Elles précisent que certaines infirmières demandent également une trace écrite dans leur propre cahier ou sous forme de post-it apposé sur le cahier	

	de liaison sans qu'aucune traçabilité ne soit présentée.	
Objectif 3.7	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux.	1,83
Critère 3.7.2	Les professionnels mettent en œuvre les actions de prévention et de gestion du risque infectieux. <i>Commentaire :</i> Les professionnels identifient certaines situations à risque infectieux chez les bénéficiaires, telles que la gale, la Covid-19, les infections urinaires ou la présence de plaies. Ils précisent que le repérage repose principalement sur l'observation de terrain, en l'absence de protocoles spécifiques formalisés relatifs au risque infectieux.	1,5
Critère 3.7.3	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à la maîtrise du risque infectieux. <i>Commentaire :</i> Les professionnels indiquent ne pas bénéficier de sensibilisation et/ou formation concernant le risque infectieux.	1
Thématique	Politique ressources humaines	3,46
Objectif 3.8	L'ESSMS définit et déploie une politique ressources humaines au service de sa stratégie et de la qualité de l'accompagnement.	2,92
Critère 3.8.2	L'ESSMS met en œuvre un processus d'accueil et d'intégration des nouveaux professionnels et intervenants. <i>Commentaire :</i> L'ESSMS a formalisé son processus d'intégration des nouveaux salariés, comprenant l'accueil du professionnel, une période de doublure et une intégration progressive sur trois semaines. Le service qualité / médico-social assure le suivi et la bonne intégration des nouveaux collaborateurs. De plus, un appel est réalisé auprès des bénéficiaires afin de recueillir leur satisfaction concernant l'intervenant nouvellement intégré, toutefois la traçabilité du suivi de la mise en œuvre de ce processus n'a pas pu être présentée.	2,5
Critère 3.8.4	L'ESSMS met au service des accompagnements une équipe de professionnels formés et qualifiés. <i>Commentaire :</i> L'ESSMS indique que les professionnels recrutés disposent d'un diplôme d'État d'aide-soignant, d'un titre ADVF ou AEVS, ou s'engagent à entreprendre une VAE dans les deux ans suivant leur intégration. Dans le contexte actuel de réorganisation de l'ensemble des services, l'ESSMS précise que le plan de formation n'a pas été développé, hormis la mise en place d'une formation de sauveteur-secouriste du travail (SST) et la formation de la direction générale.	2
Critère 3.8.6	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux RBPP, procédures et références spécifiques à leur cadre d'intervention. <i>Commentaire :</i> Les professionnels indiquent que leurs fiches de mission constituent leur principal cadre de référence. Ils précisent ne pas avoir connaissance des recommandations de bonnes pratiques professionnelles (RBPP) et affirment ne pas bénéficier de sensibilisation et/ou de formation sur	1

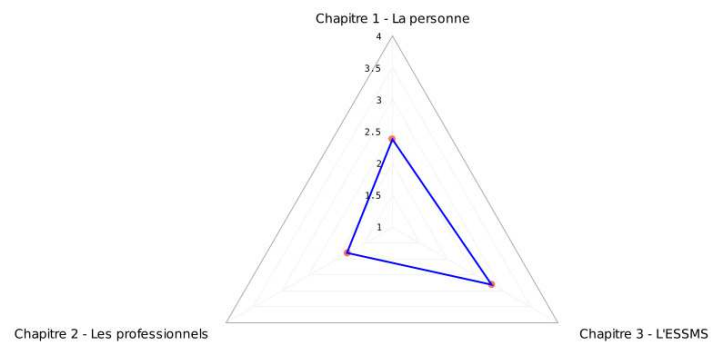
	cette thématique.	
Thématique	Démarche qualité et gestion des risques	2,3
Objectif 3.10	L'ESSMS définit et déploie sa démarche d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques.	3,17
	L'ESSMS met en œuvre sa démarche qualité et gestion des risques.	2,67
Critère 3.10.2	<i>Commentaire :</i> Le pilotage de la démarche s'organise à travers de réunions de l'équipe dirigeante sans que ces réunions ne soient tracés, le Plan d'amélioration continue de la qualité alimenté par la responsable qualité, les questionnaires de satisfaction à l'attention des bénéficiaires. Le projet de service indique une révision prévue en 2028, aucune version antérieure n'a pu être présentée.	
Objectif 3.11	L'ESSMS définit et déploie son plan de prévention des risques de maltraitance et de violence.	3
	L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées.	3
Critère 3.11.1 (Impératif)	<i>Commentaire :</i> L'ESSMS indique que la cartographie des risques a été élaborée conjointement par la gouvernance, le service qualité et les responsables de secteur, bien qu'aucune traçabilité de ce travail n'ait pu être présentée. L'ESSMS précise que cette cartographie est intégrée dans le plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence.	
	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la détection et au signalement de faits de maltraitance et de violence.	2
Critère 3.11.3	<i>Commentaire :</i> Les professionnels indiquent avoir bénéficié d'une formation relative à la prévention de la maltraitance, organisée en octobre et novembre 2025, lors de sessions tenues le jeudi.	
Objectif 3.12	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.	2
	L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes.	1
Critère 3.12.2 (Impératif)	<i>Commentaire :</i> L'ESSMS indique qu'un échange est organisé uniquement avec les responsables de secteur pour l'analyse et le traitement des plaintes et réclamations sans qu'aucune traçabilité ne soit présentée. Un tableau de suivi est mis en place. Toutefois, le retour au déclarant n'est ni systématique ni formalisé.	
	Les professionnels analysent en équipe les plaintes et les réclamations et mettent en place des actions correctives.	1
Critère 3.12.3 (Impératif)	<i>Commentaire :</i> Les professionnels indiquent que l'analyse des plaintes et réclamations est réalisée par la direction et la responsable du service qualité. Les actions correctives sont mises en œuvre par le service RH, le service qualité et la direction. Ils précisent que les responsables de secteur peuvent consulter l'évolution du traitement des réclamations via le logiciel, sans être intégrés à la démarche d'analyse. Les intervenantes	

	indiquent ne pas disposer de visibilité sur ces situations et être le plus souvent informées par le bénéficiaire ou sa famille.	
Objectif 3.13	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des événements indésirables.	2,38
Critère 3.13.2 (Impératif)	L'ESSMS communique sur le traitement des événements indésirables auprès des parties prenantes. <i>Commentaire :</i> L'ESSMS indique qu'un échange est organisé uniquement avec les responsables de secteur pour l'analyse et les traitement des événements indésirables sans qu'aucune traçabilité ne soit présentée. Un tableau de suivi est mis en place.	2,5
Critère 3.13.3 (Impératif)	Les professionnels déclarent et analysent en équipe les événements indésirables et mettent en place des actions correctives. <i>Commentaire :</i> Les professionnels indiquent que les intervenantes déclarent les événements indésirables en appelant la responsable de secteur, laquelle retranscrit l'événement dans le logiciel métier. Ils précisent que l'analyse est réalisée au niveau de la direction et que l'intervenante reçoit une information sur les actions à mettre en œuvre.	2
Critère 3.13.4	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion des événements indésirables. <i>Commentaire :</i> Les professionnels indiquent ne pas bénéficier de sensibilisation et/ou formation concernant la gestion des événements indésirables.	1
Objectif 3.14	L'ESSMS est doté d'un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité.	1,13
Critère 3.14.1 (Impératif)	L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité et le réactualise régulièrement. <i>Commentaire :</i> L'ESSMS indique que le plan de gestion de crise composé de fiches réflexes et le plan de continuité de l'activité ont été élaboré par la gérante du SAAD accompagnée d'une consultante. Le plan de gestion de crise ne couvre pas l'ensemble des thématiques attendues.	1,5
Critère 3.14.2 (Impératif)	L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne et en externe. <i>Commentaire :</i> L'ESSMS indique que le plan de gestion de crise fait l'objet d'une communication interne via des messages de prévention adressés par mail. Aucune communication externe n'est réalisée, ce qui n'est pas conforme aux exigences prévues à l'article R311-38-1 IV du Code de l'action sociale et des familles (CASF).	1
Critère 3.14.3	Les professionnels participent aux exercices et aux retours d'expérience partagés, organisés par l'ESSMS. <i>Commentaire :</i> Les professionnels indiquent qu'après explication du terme « plan de gestion de crise », qu'ils ne participent pas à des simulations et n'ont pas connaissance de telles pratiques mises en œuvre au sein du service.	1

Critère 3.14.4	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion de crise. 1 <i>Commentaire :</i> Les professionnels indiquent ne pas bénéficier de sensibilisation et/ou formation concernnantcette thématique.
Objectif 3.15	L'ESSMS s'inscrit dans une dynamique d'innovation et d'évolution sociétale. 2,11
Critère 3.15.1	L'ESSMS définit et met en oeuvre sa stratégie d'optimisation des achats et de développement durable. 1 <i>Commentaire :</i> L'ESSMS indique ne pas avoir défini de politique de responsabilité sociétale des organisations (RSE) et ne pas mener d'actions en lien avec la thématique.
Critère 3.15.3	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux outils numériques. 2 <i>Commentaire :</i> Les professionnels font référence à une formation suivie en septembre 2025 portant sur la bonne utilisation du logiciel métier ainsi que sur l'utilisation de connexions individuelles sécurisées.

Niveau global atteint par l'ESSMS

Présentation de la synthèse de la cotation des trois chapitres.



Appréciation générale

Le Service d'Aide à Domicile Azur Santé Plus a traversé en 2025 une année de transition marquée par un contexte particulier, connu des autorités compétentes. Cette période a conduit le service à engager une réflexion approfondie sur son organisation et à procéder à un déménagement de ses locaux à l'été 2025.

À ce stade, la démarche qualité est en cours de déploiement au niveau de la gouvernance. Elle reste toutefois à être davantage communiquée auprès des professionnels afin de favoriser une appropriation homogène des pratiques, au bénéfice des personnes accompagnées.

La visite d'évaluation s'est déroulée conformément au planning établi. Néanmoins, les professionnels intervenant de nuit n'ont pas pu être rencontrés lors des séquences dédiées aux chapitres 2 et 3. Par ailleurs, au moment de l'évaluation, le service n'accompagnait pas de personnes mineures en situation de handicap (PHE). Les personnes interviewées dans le cadre de la méthode de l'accompagné traceur relevaient des secteurs PA (personnes âgées) et PHA (personnes handicapées adultes).

Analyse par chapitre

Chapitre 1 – La Personne Accompagnée

Axes forts

- Les entretiens mettent en évidence l'existence d'une relation de confiance établie entre les intervenantes et les personnes accompagnées.
- Les personnes accompagnées expriment globalement leur satisfaction quant à la qualité de leur accompagnement.
- Les équipes se montrent impliquées et attentives au bien-être des personnes accompagnées.

Axes de progrès

- Les projets d'accompagnement personnalisés (PAP) sont incomplets : absence de recueil formalisé des attentes de la personne, d'objectifs définis et de certains critères requis.
- Les pratiques reposent principalement sur des échanges oraux et une coordination informelle, avec une traçabilité insuffisante des actions mises en œuvre.

Chapitre 2 – Les Professionnels

Axes forts

- Des pratiques respectueuses de la dignité, de l'intégrité et de la liberté d'opinion et des croyances spirituelles ont été observées.
- Des protocoles sont formalisés et communiqués aux professionnels via le livret d'accueil.

Axes de progrès

- Les professionnels du terrain participent partiellement à la co-construction des projets d'accompagnement personnalisés (PAP)
- L'établissement ne mobilise pas d'outils structurés permettant une évaluation globale et systématisée des pratiques professionnelles.

Chapitre 3 – L'ESSMS

Axes forts

- Des outils, politiques et stratégies sont formalisés au niveau de l'organisation.

Axes de progrès

- Les politiques et stratégies existantes nécessitent d'être partagées avec l'ensemble des parties prenantes afin d'en favoriser l'appropriation et une mise en œuvre effective et globale.
- La participation limitée de certains professionnels et usagers aux dispositifs structurants constitue un frein à l'appropriation collective de la démarche.

Observations de l'ESSMS

Aucune observation apportée par l'ESSMS.

Annexes

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

		Cotation
Critère 2.2.3	Les professionnels respectent la vie privée et l'intimité de la personne accompagnée.	3
	<i>Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur :</i> Les professionnels rapportent avoir des échanges avec le médecin concernant des problématiques de santé, parfois sans l'accord ou la présence de la personne accompagnée. Par ailleurs, certains professionnels consultent le cahier de liaison des infirmiers. Investigations complémentaires : La gouvernance a été informée, lors de la visite d'évaluation, des éléments ayant conduit à coter ce critère en dessous de 4. Elle indique qu'elle n'avait pas connaissance de la situation, mais l'explique par le fait que certains professionnels se substituent parfois à l'entourage. Au moment de la visite d'évaluation, la gouvernance a identifié les mesures d'amélioration nécessaires, à savoir : redéfinir les limites professionnelles et sensibiliser l'ensemble des intervenants. Cette action sera pilotée par le gérant, avec une échéance fixée à la fin du premier trimestre 2026. Cette échéance est cohérente au regard du risque généré.	
Critère 2.2.5	Les professionnels respectent le droit à l'image de la personne accompagnée.	1
	<i>Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur :</i> Les professionnels indiquent que le choix relatif au droit à l'image n'est pas recueilli, dans la mesure où ils n'ont pas le droit de prendre des photos. Néanmoins, cette information n'est pas précisée dans les documents remis à la personne accompagnée, et les professionnels ne savent pas si elle est formalisée dans un document du service. Investigations complémentaires : La gouvernance a été informée, lors de la visite d'évaluation, des éléments ayant conduit à coter ce critère en dessous de 4. Elle indique qu'elle n'avait pas connaissance de la situation. Au moment de la visite d'évaluation, la gouvernance a identifié les mesures d'amélioration nécessaires, à savoir : transmettre une note de service relative au droit à l'image immédiatement puis insérer cette information dans le règlement intérieur ainsi que dans les livrets d'accueil du bénéficiaire et des salariés. Cette action sera pilotée par le directeur général, avec une échéance fixée à la fin du premier trimestre 2026. Cette échéance est cohérente au regard du risque généré.	
	L'ESSMS favorise l'exercice des droits et libertés de la personne accompagnée.	2
	<i>Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur :</i> L'ESSMS n'a pas associé les professionnels intervenants à la révision du projet de service ou au livret d'accueil et règlement de fonctionnement. Le règlement de fonctionnement n'intègre pas l'ensemble des exigences réglementaires prévues par les articles R.311-35 à R.311-37 du CASF et ne mentionne pas les modalités d'accès au rapport d'évaluation, conformément au décret n°2024-1138 du 4 décembre 2024. La liste des personnes qualifiées, affichée dans les locaux et annexée au livret d'accueil, est obsolète.	

Critère 2.2.6	L'ESSMS a élaboré un contrat de prestation de service (document individuel de prise en charge), qui n'est toutefois pas toujours signé dans un délai raisonnable. L'ESSMS a mis en place le projet d'accompagnement personnalisé, qui n'est toutefois pas réévalué chaque année. Investigations complémentaires : La gouvernance a été informée, lors de la visite d'évaluation, des éléments ayant conduit à coter ce critère en dessous de 4. Elle indique qu'elle n'avait pas connaissance de la situation mais l'explique par un défaut de connaissance de la réglementation. Au moment de la visite d'évaluation, la gouvernance a identifié en partie les mesures d'amélioration nécessaires, à savoir : mettre à jour le livret d'accueil qui comprend en annexe le règlement de fonctionnement, en y associant les intervenants. Cette action sera pilotée par le gérant et le responsable qualité, avec une échéance fixée à la fin du premier semestre 2026. Cette échéance est cohérente au regard du risque généré.
Critère 2.2.7	L'ESSMS garantit la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée. 2,67 <i>Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur :</i> Il n'existe pas de procédure relative à la destruction des documents papiers scannés dans le dossier informatique. Un protocole de partage d'information avec les professionnels de soins est en cours d'élaboration. Aucun document remis à la personne ne mentionne le droit à l'image. L'ESSMS indique que le recueil du consentement relatif à l'image n'est pas systématique et que le formulaire n'est utilisé que pour des événements exceptionnels. La sensibilisation via les réunions ne s'adresse pas à l'ensemble des professionnels. Investigations complémentaires : La gouvernance a été informée, lors de la visite d'évaluation, des éléments ayant conduit à coter ce critère en dessous de 4. Elle indique qu'elle n'avait pas connaissance de la situation. Au moment de la visite d'évaluation, la gouvernance a identifié en partie les mesures d'amélioration nécessaires, à savoir : élaborer une procédure de destruction des données papier (action pilotée par le directeur général, avec une échéance fixée à la fin du premier trimestre 2026) et mettre à jour avec l'information relative au droit à l'image, le livret d'accueil qui comprend en annexe le règlement de fonctionnement, en y associant les intervenants (action pilotée par le gérant et le responsable qualité, avec une échéance fixée à la fin du premier semestre 2026). Ces échéances sont cohérentes au regard du risque généré. Par ailleurs, elle souligne la nécessité de réfléchir en équipe de direction pour mettre en place des sensibilisations efficaces au respect des règles de confidentialité et de protection des informations et données relatives à la personne accompagnée.
Critère 3.11.1	L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées. 3 <i>Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur :</i> Éléments de justification La cartographie des risques a été élaborée conjointement par la gouvernance, le service qualité et les responsables de secteur mais sans intervenants du domicile. Aucune traçabilité de ce travail n'ait pu être présentée. Investigations complémentaires : Lors de la visite d'évaluation, la Gouvernance a été informée des constats relatifs à ce critère. Elle indique ne pas avoir connaissance de ce constat. Au cours de cette visite, la Gouvernance a identifié des mesures d'amélioration nécessaires et indique qu'elle va revisiter la cartographie avec les salariés du terrain et mettre à jour le plan de

	prévention et de gestion des risques. Elle précise que cette action sera pilotée par la responsable qualité avec une mise en œuvre courant du 1er semestre 2026. L'échéance est cohérente au regard du risque généré.	
Critère 3.12.2	L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes. <i>Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur :</i> Éléments de justification Les plaintes et réclamations ne font pas l'objet de communication auprès des équipes et des bénéficiaires, ni de retour au déclarant systématique et formalisé. Investigations complémentaires : Lors de la visite d'évaluation, la Gouvernance a été informée des constats relatifs à ce critère. Elle indique méconnaître les attendus. Au cours de cette visite, la Gouvernance a identifié des mesures d'amélioration nécessaires et indique qu'elle va mettre à jour la procédure dédiée, communiquer auprès des bénéficiaires et des équipes par un mail d'information trimestriel et organiser le retour aux déclarants des plaintes et réclamations de manière systématique et formalisée. Elle précise que cette action sera pilotée par la gérante avec une mise en œuvre courant du 1er semestre 2026. L'échéance est cohérente au regard du risque généré.	1
Critère 3.12.3	Les professionnels analysent en équipe les plaintes et les réclamations et mettent en place des actions correctives. <i>Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur :</i> Éléments de justification L'analyse et la mise en œuvre des actions correctives des plaintes et réclamations sont réalisés par la gouvernance sans la participation des professionnels. • Investigations complémentaires Lors de la visite d'évaluation, la Gouvernance a été informée des constats relatifs à ce critère. Elle indique ne pas avoir connaissance de ce constat. Au cours de cette visite, la Gouvernance a identifié des mesures d'amélioration nécessaires et indique qu'elle va mettre en place un Comité de pilotage de la qualité élargit en incluant des professionnels. Elle précise que cette action sera pilotée par la responsable qualité avec une mise en œuvre prévue sous 6 mois. L'échéance est cohérente au regard du risque généré.	1
Critère 3.13.2	L'ESSMS communique sur le traitement des événements indésirables auprès des parties prenantes. <i>Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur :</i> Éléments de justification Le traitement des événements indésirables ne fait pas l'objet de communication auprès des équipes et des bénéficiaires, ni de retour au déclarant systématique et formalisé. Investigations complémentaires : Lors de la visite d'évaluation, la Gouvernance a été informée des constats relatifs à ce critère. Elle indique méconnaître les attendus. Au cours de cette visite, la Gouvernance a identifié des mesures d'amélioration nécessaires et	2,5

	indique qu'elle va mettre à jour la procédure dédiée, communiquer auprès des bénéficiaires et des équipes par un mail d'information trimestriel et organiser le retour aux déclarants des événements indésirables de manière systématique et formalisée. Elle précise que cette action sera pilotée par la gérante avec une mise en œuvre courant du 1er semestre 2026. L'échéance est cohérente au regard du risque généré.	
Critère 3.13.3	Les professionnels déclarent et analysent en équipe les événements indésirables et mettent en place des actions correctives. <i>Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur :</i> Éléments de justification Les professionnels passent par leur responsable secteur pour déclarer les événements indésirables. Ils ne participent pas à l'analyse et reçoivent une information sur les actions mises en œuvre. Investigations complémentaires Lors de la visite d'évaluation, la Gouvernance a été informée des constats relatifs à ce critère. Elle indique ne pas avoir connaissance de ce constat. Au cours de cette visite, la Gouvernance a identifié des mesures d'amélioration nécessaires et indique qu'elle va mettre en place un Comité de pilotage de la qualité élargit en incluant des professionnels. Elle précise que cette action sera pilotée par la responsable qualité avec une mise en œuvre prévue sous 6 mois. L'échéance est cohérente au regard du risque généré.	2
Critère 3.14.1	L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité et le réactualise régulièrement. <i>Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur :</i> Éléments de justification Le plan de gestion de crise n'a pas fait l'objet d'un travail pluridisciplinaire incluant les équipes. Investigations complémentaires Lors de la visite d'évaluation, la Gouvernance a été informée des constats relatifs à ce critère. Elle indique méconnaître les attendus. Au cours de cette visite, la Gouvernance a identifié des mesures d'amélioration nécessaires et indique qu'elle va actualiser le plan de gestion de crise et continuité de l'activité avec les équipes. Elle précise que cette action sera pilotée par la responsable qualité avec une mise en œuvre prévue sous 6 mois. L'échéance est cohérente au regard du risque généré.	1,5
Critère 3.14.2	L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne et en externe. <i>Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur :</i> Éléments de justification Le plan de gestion de crise n'est pas communiqué en externe conformément à l'article R 311-38-1 IV du Code de l'action sociale et des familles (CASF). • Investigations complémentaires Lors de la visite d'évaluation, la Gouvernance a été informée des constats relatifs à ce critère. Elle indique ne pas avoir connaissance de ce constat. Au cours de cette visite, la Gouvernance a identifié des mesures d'amélioration nécessaires et indique qu'elle va mettre à jour le plan de gestion de crise et de continuité de l'activité avec les équipes puis le communiquer en externe. Elle précise que cette action sera pilotée par la responsable qualité avec une mise en œuvre	1

prévue sous 6 mois.

L'échéance est cohérente au regard du risque généré.

