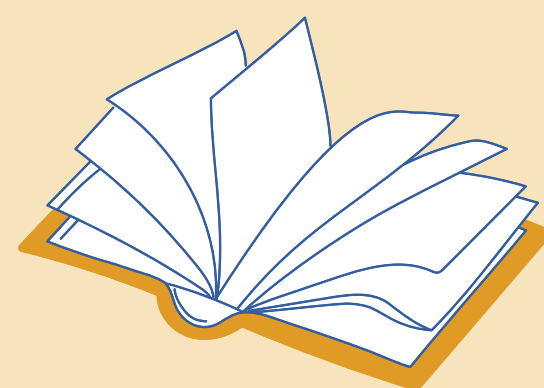


THÈME 1: BIENTRAITANCE ET ÉTHIQUE



3 chapitres



9 critères



17 éléments d'évaluation

Les attendus...



Formaliser une **stratégie bientraitance** basée sur une définition partagée et la requestionner régulièrement avec le CVS



Organiser et attribuer des **moyens** pour déployer la bientraitance



Sensibiliser/former les professionnels et partenaires (bénévoles, intervenants,...) à la bientraitance



Recueillir et respecter la **perception** de la personne sur la bientraitance



*Politique, charte bientraitance, référents bientraitance
Réunions CVS, Évaluation des pratiques de bientraitance, plan de formation, support de sensibilisation...*



Identifier les **situations particulières** relatives au questionnements éthiques



Traiter collectivement les questions éthiques en facilitant la participation de la personne et de son entourage



Sensibiliser/former les professionnels au questionnement éthique

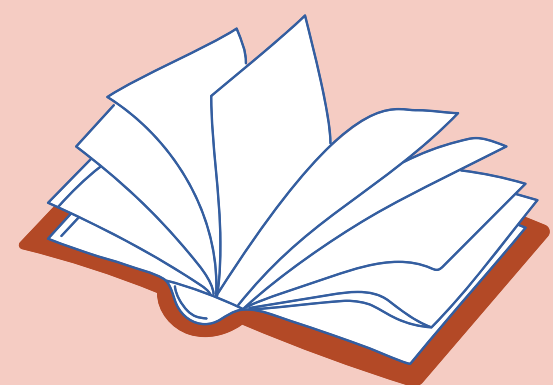


Participer à des **réseaux** sur le territoire et solliciter des partenaires



*Réunions éthiques, projet d'accompagnement
Plan de formation, outils de sensibilisation
Réseaux territoriaux éthiques...*

THÈME 2: DROITS DE LA PERSONNE ACCOMPAGNÉE



3 chapitres



20 critères
dont 7 impératifs!*



46 éléments
d'évaluation

Les attendus...

Information



Faciliter **l'identification**, par la personne, **des professionnels** et de leur fonction



Informar la personne du rôle de la **personne de confiance** et lui permettre d'en désigner une



Organiser **l'accès de la personne aux informations la concernant**, dont l'accès à son dossier



Badge, trombinoscope
Formulaire personne de confiance
Procédure accès dossier, outil d'information sur les droits (livret d'accueil, charte,...)...

Droits fondamentaux*



Favoriser la **liberté d'aller et venir** et encadrer les restrictions*



Connaître, partager et mettre en oeuvre les bonnes pratiques pour respecter la **dignité** et **l'intégrité**, la **vie privée** et **l'intimité**, les **opinions, croyances** et la **vie spirituelle**, le **droit à l'image**, l'exercice des **droits individuels**, la **confidentialité** et la protection des données*



Sensibiliser/former les professionnels sur les droits, y compris confidentialité et protection des informations



Charte des droits et libertés, plan de formation, règlement de fonctionnement
Contrat de séjour et annexes liberté d'aller et venir, protocoles intégrant les droits, projet d'accompagnement, charte informatique, plan de formation...

Cadre de vie



Co-construire et diffuser les **règles et outils** de la vie collective et de fonctionnement du service



Prendre en compte les souhaits et permettre la **personnalisation** du **cadre de vie privatif**

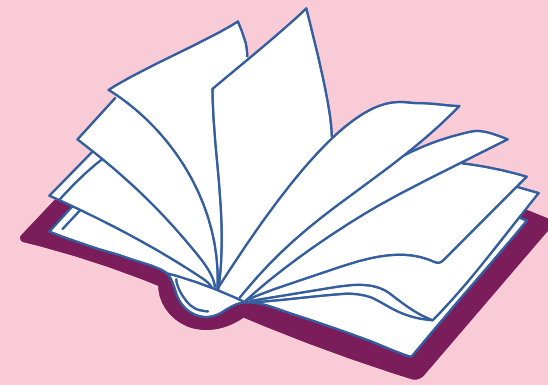


Mettre à disposition des **espaces de vie** respectueux des droits fondamentaux et favoriser leur bon usage



Règlement de fonctionnement, livret d'accueil, contrat de séjour
Conseil de Vie Sociale, Accompagnement social...

THÈME 3: EXPRESSION ET PARTICIPATION DE LA PERSONNE ACCOMPAGNÉE



3 chapitres

Les attendus...



20 critères



43 éléments d'évaluation

Vie de l'établissement
et
citoyenneté

Consentement

Vie sociale

- Impliquer les personnes dans les **instances** et autres formes de participation
- Faire connaître les **représentants des personnes accompagnées** et les modalités de contact
- Favoriser toutes les **formes d'expression**, de partage d'expérience, analyser, organiser le retour aux personnes et adapter les accompagnements
- Faciliter l'exercice de la **vie citoyenne**, proposer de l'éducation à la citoyenneté et faciliter l'accès aux dispositifs de droits communs

Affichage concernant le CVS, enquête de satisfaction, outils d'expression individuels ou collectifs, outils de communication / retours aux usagers, procédure d'accès au vote, éducation à la citoyenneté...

- Rechercher et tracer **l'adhésion et le consentement éclairé** par des outils d'information adaptés
- Tracer et prendre en compte **le refus**, le ré-interroger et mettre en place des alternatives

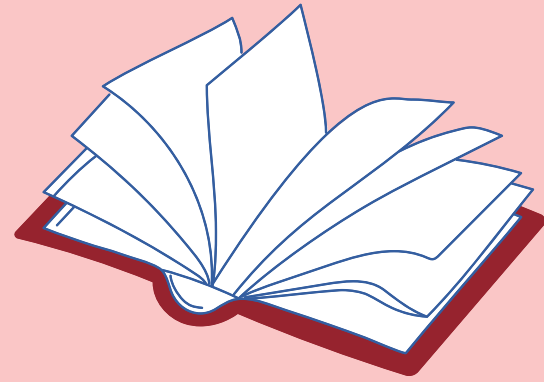
*Dossier patient
Projet d'accompagnement
Outils d'informations
Alternatives en cas de refus...*

- Préserver les **liens sociaux et** favoriser la création de nouveaux
- Déployer les **activités de vie sociale et culturelles** et encourager la personne à y participer
- Encourager et faciliter la **pair-aidance**
- Faciliter l'utilisation des **espaces de rencontre**, socialisation, apaisement et bien-être
- Faciliter l'accès aux dispositifs de **droits communs**

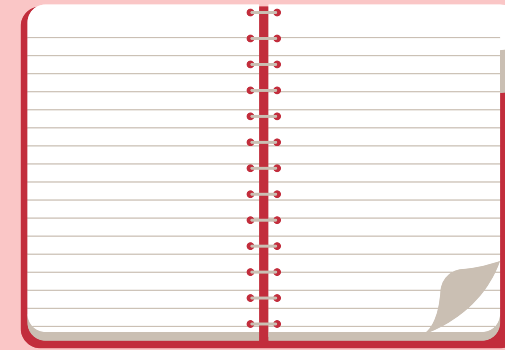
*Programme d'activités, partenariats
Modalités de visites des proches
Ouverture des activités sur l'extérieur
Espaces de rencontre, socialisation, bien être et apaisement...*

Selon le manuel d'évaluation de la qualité des ESSMS paru le 10 mars 2022

THÈME 4: COCONSTRUCTION ET PERSONNALISATION DU PROJET D'ACCOMPAGNEMENT



3 chapitres



20 critères



48 éléments d'évaluation

Les attendus...

Projet
accompagnement

Place de
l'entourage



Recueillir les **attentes et besoins** de la personne



Élaborer **conjointement** avec la personne, voire son entourage, le projet d'accompagnement et le formaliser



Déployer les **ressources et outils** internes et externes pour mettre en œuvre le projet



Mettre à jour a minima **annuellement** le projet



Respecter le choix de la personne sur la **place de son entourage**



Orienter l'entourage vers des dispositifs de **prévention, de soutien et de répit**



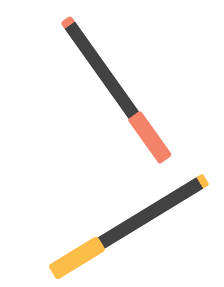
*Projet d'accompagnement incluant une partie sur l'entourage
Partenariats pour le soutien et le répit des aidants et de l'entourage...*



*Outils de recueil des attentes et besoins
Procédure et support de retranscription du projet
d'accompagnement et outils de déploiement
Suivi des mises à jour, indicateurs
Partenariats...*

*Infographie créée par Elodie Goyer,
Consultante et formatrice secteur sanitaire et ESSMS
www.elodiegoyer.fr*

Selon le manuel d'évaluation de la qualité des ESSMS paru le 10 mars 2022



THÈME 4: COCONSTRUCTION ET PERSONNALISATION DU PROJET D'ACCOMPAGNEMENT

Les attendus (suite)...

Prise en compte des risques

 Évaluer et prendre en compte, dans le projet d'accompagnement, les risques de :


- **fugue**
- **chute**
- **abus de faiblesse**
- **radicalisation**
- liés aux **addictions**
- à la **nutrition**
- à la **sexualité**



Projet d'accompagnement intégrant les items de risques
Protocoles spécifiques en cas de fugue, de chute, de l'abus de faiblesse, radicalisation
Protocole de gestion des addictions, des problèmes nutritionnels, des comportements liés à la sexualité...

Ouverture territoriale

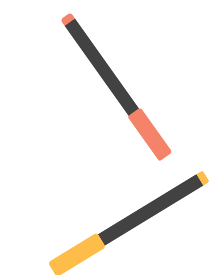
 S'engager dans une **approche inclusive** (adaptation de l'environnement à l'individu)

 Mobiliser les ressources territoriales et déployer des **projets communs** pour enrichir les accompagnements

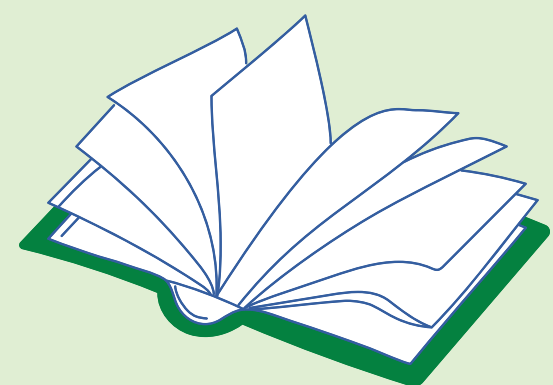
 Valoriser les **actions innovantes** et participer à des **événements territoriaux**



Projet d'établissement, règlement de fonctionnement
Livret d'accueil
Appels à projet, partenariats, groupements, ...
Travaux collaboratifs...



THÈME 5 : ACCOMPAGNEMENT À L'AUTONOMIE



3 chapitres

Les attendus...



12 critères



22 éléments d'évaluation

Préservation
autonomie

Prévention
du risque
d'isolement

Logement-
hébergement

📌 Définir et communiquer sur une **stratégie de préservation de l'autonomie**

📌 Évaluer régulièrement les besoins et attentes de la personne en vue de **faciliter son autonomie**

📌 Organiser le **repérage précoce** de perte d'autonomie et mobiliser les personnes ressources

📌 **Sensibiliser/former** régulièrement les professionnels au risque de perte d'autonomie

📌 Soutenir la stimulation, le maintien, le déploiement des **compétences de la personne**

🔑 Outils de repérage de la perte d'autonomie, Conduites à tenir en cas de perte d'autonomie
Projet d'accompagnement incluant l'autonomie
Plan de soins adapté, personnes ressources et partenariats, plan de formation...

📌 Associer à la **stratégie** de préservation de l'autonomie, la prévention du risque d'isolement

📌 Organiser le **repérage précoce** du risque d'isolement social et mobiliser les personnes ressources

📌 **Sensibiliser/former** régulièrement les professionnels au risque d'isolement social

🔑 Modalités de repérage de l'isolement ou risque d'isolement social, protocole accompagnement social et interventions bénévoles, projet d'accompagnement incluant le risque d'isolement, plan de formation...

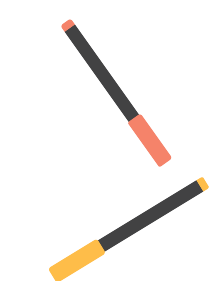
📌 Recueillir **les attentes** de la personne concernant son logement/hébergement

📌 **Soutenir** la personne **dans ses démarches** pour accéder ou se maintenir dans son logement/hébergement

Infographie créée par Elodie Goyer,
Consultante et formatrice secteur sanitaire et ESSMS
www.elodiegoyer.fr

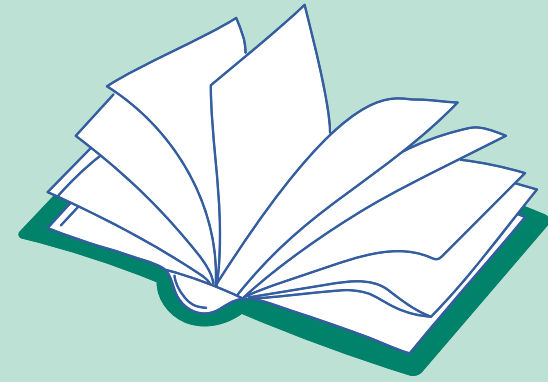
🔑 Modalités de personnalisation de l'espace de vie
Accompagnement social ou matériel pour le logement/hébergement...

Selon le manuel d'évaluation de la qualité des ESSMS paru le 10 mars 2022



THÈME 6 : ACCOMPAGNEMENT À LA SANTÉ

Infographie créée par Elodie Goyer,
Consultante et formatrice indépendante, secteur sanitaire et ESSMS
contact : goyer.elodie@orange.fr



3 chapitres



36 critères
dont **1**
impératif!*



75 éléments
d'évaluation

Les attendus...

Prévention et
éducation à la santé

Organisation
des soins



Évaluer les **besoins et attentes** en prévention et éducation à la santé



Mettre en oeuvre des **programmes d'éducation à la santé** et transmettre des messages adaptés



Accompagner la personne lors des soins **de prévention et dépistage**



Sensibiliser/former les professionnels à la prévention et l'éducation

Projet d'accompagnement incluant la prévention et l'éducation à la santé (addictions, canicule, vaccination, pathologies,...)
Modalités organisation des campagne de vaccination, outils d'informations des personnes accompagnées (affichage, flyer, livret...)
Télémedecine et partenariats spécifiques (addictologie, centre de prévention,...), plan de formation...



Informier et impliquer la personne dans les soins et décisions et prendre en compte son refus éventuel



Identifier les **besoins et risques en santé** a minima annuellement



Intégrer la **réflexion bénéfique/risques** dans les décisions



Déployer des approches **non médicamenteuses et former les professionnels**

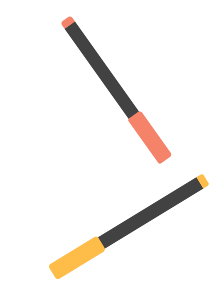


Mobiliser des **partenariats** du territoire



Bilan de santé et grille de repérage des besoins
Projet d'accompagnement incluant une partie sur les besoins en santé, déploiement de méthodes non médicamenteuses avec formation adaptée, partenariats...

Selon le manuel d'évaluation de la qualité des ESSMS paru le 10 mars 2022







THÈME 6 : ACCOMPAGNEMENT À LA SANTÉ

Infographie créée par Elodie Goyer,
Consultante et formatrice indépendante, secteur sanitaire et ESSMS
contact : goyer.elodie@orange.fr




Les attendus (suite)...


Douleur

-  Inciter la personne à **s'exprimer** sur des douleurs et solliciter l'entourage
-  **Évaluer et tracer** régulièrement la douleur
-  **Co-construire la stratégie** de prise en charge de la douleur et la mettre en place avec les personnes ressources et par **tous les moyens appropriés** pour soulager la douleur





 Outil d'évaluation de la douleur, procédure d'évaluation et gestion de la douleur, projet d'accompagnement incluant un item douleur, traçabilité dossier patient, plan de soins, référents douleur, partenariats...


Santé mentale

-  Évaluer et **tracer régulièrement** les besoins d'accompagnement en santé mentale par des outils adaptés
-  **Co-construire une stratégie** d'accompagnement en santé mentale
-  **Mettre en oeuvre** le projet en sollicitant les partenaires

 Grille et procédure de repérage des troubles cognitifs et psychiatriques
Projet d'accompagnement incluant une partie santé mentale
Partenaires et conventions (équipe mobile, CMP,...)

Fin de vie et deuil

-  Recueillir les volontés de la personne, dont les **directives anticipées**
-  Repérer les situations de **deuils vécus**
-  **Échanger en équipe** pour adapter l'accompagnement
-  Mettre en oeuvre l'accompagnement de fin de vie en mobilisant toutes les **ressources nécessaires**, internes comme externes

 Formulaire directives anticipées et procédure de recueil
Réunion pluridisciplinaire (staff), procédure accompagnement de fin de vie, convention avec EMSP, plan de formation...

THÈME 6 : ACCOMPAGNEMENT À LA SANTÉ

Infographie créée par Elodie Goyer,
Consultante et formatrice indépendante, secteur sanitaire et ESSMS
contact : goyer.elodie@orange.fr

Les attendus (suite)...

Prise en charge médicamenteuse*



Définir et actualiser une **stratégie de gestion du risque médicamenteux**



Définir et **respecter les règles de sécurité** du circuit du médicament* et évaluer régulièrement leur application



Former et sensibiliser les professionnels à la prévention et la gestion du risque médicamenteux



Associer la personne, prévenir le risque de **discontinuité**, notamment de non observance



Politique de gestion du risque médicamenteux, Procédures et protocole sur le médicament, plan de formation, audits et évaluations sur le circuit, déclaration et analyse des erreurs médicamenteuses, outils d'information de la personne, modalités d'implication et d'autonomisation sur son traitement médicamenteux...

Risque infectieux



Définir et actualiser une **stratégie de prévention et maîtrise du risque infectieux**



Définir **les règles d'hygiène et prévention du risque infectieux**, les **communiquer** et évaluer régulièrement leur application



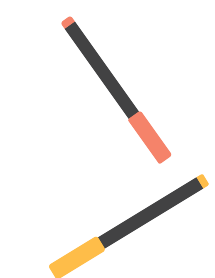
Former et sensibiliser les professionnels à la prévention et la gestion du risque infectieux



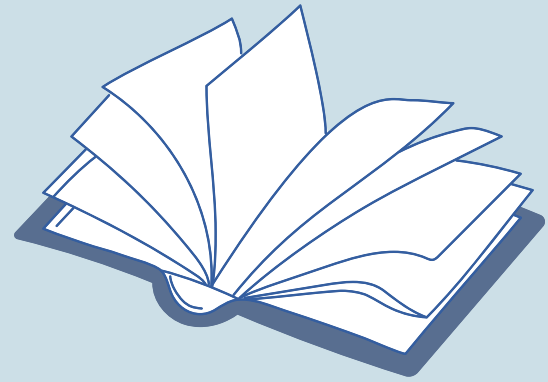
Mettre en œuvre les actions de prévention et maîtrise du risque infectieux à chaque situation identifiée



Politique de gestion du risque infectieux, procédures et protocole sur le risque infectieux, outils d'information, plan de formation, évaluation sur la gestion du risque infectieux (DARI, indicateurs,...), plan d'actions...

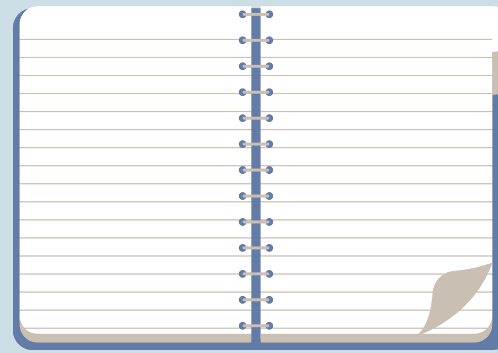


THÈME 7 : CONTINUITÉ ET FLUIDITÉ DU PARCOURS



2 chapitres

Les attendus...



10 critères




25 éléments d'évaluation

Rupture de parcours

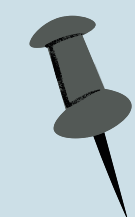
Coordination territoriale


Partage d'informations

 Repérer les **situations de rupture** de parcours et alerter les personnes ressources

 Proposer des **alternatives** et mobiliser les **partenariats** pour limiter les ruptures de parcours


 **Adapter l'accompagnement** en cas d'interruptions du parcours

 **Sensibiliser/former** les professionnels au repérage, à la prévention et la gestion des risques de rupture de parcours


 Outils de repérage des ruptures de parcours, dossier patient
Plan de formation, partenariats, support de sensibilisation des professionnels...


 Identifier les **intervenants du territoire** impliqués dans l'accompagnement de la personne

 **Coordonner** les actions d'accompagnement et partager des informations


 **Transmettre les informations** nécessaires à la continuité de l'accompagnement le plus tôt possible et avec des outils adaptés

 Identifier les **réseaux de coordination globale** et participer aux réunions d'échanges

 Dossier de liaison, outil de partage d'informations
Participation aux réseaux et déploiement de partenariats...

 Organiser **l'accès des professionnels** aux informations nécessaires à l'accompagnement (transmissions)

 **Sécuriser l'accès aux données et dossiers** des personnes accompagnées

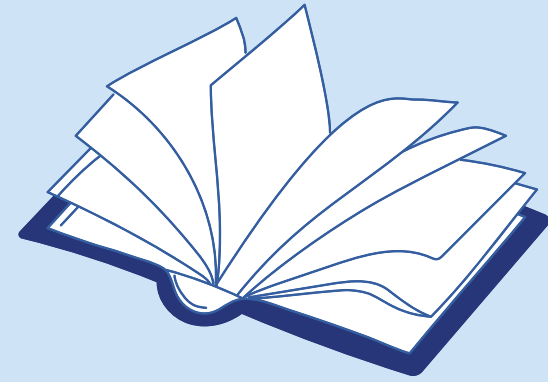
 *Transmissions orales et écrites
Procédure de gestion des accès au dossier patient, accès sécurisé aux données informatiques et aux dossiers papiers...*

Infographie créée par Elodie Goyer,
Consultante et formatrice - secteur sanitaire et ESSMS
www.elodiegoyer.fr

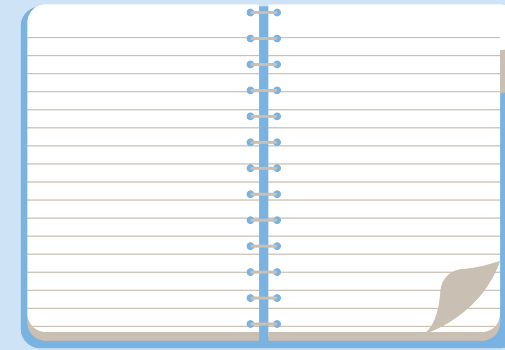
Selon le manuel d'évaluation de la qualité des ESSMS paru le 10 mars 2022

THÈME 8 : POLITIQUE RESSOURCES HUMAINES

Infographie créée par Elodie Goyer,
Consultante et formatrice indépendante, secteur sanitaire et ESSMS
contact : goyer.elodie@orange.fr



1 chapitre



9 critères



21 éléments
d'évaluation

Les attendus...

Gestion des
RH

Qualité de Vie
au Travail

Formaliser et déployer une **politique ressources humaines** intégrant la prévention des risques professionnels

Définir et mettre en place des dispositifs **d'accueil et d'intégration des nouveaux arrivants**

Informar les professionnels sur la **protection des lanceurs d'alerte**

Adapter la gestion des emplois et parcours des professionnels aux évolutions des secteurs

Assurer la qualification et la formation continue des professionnels, notamment sur les RBPP, procédures et références spécifiques à leur cadre d'intervention

Définir les modalités de travail garantissant sécurité, qualité et continuité de l'accompagnement

Politique RH, procédure d'accueil et intégration, organisation de doublons, livret d'accueil du personnel, cycle de travail, planning, plan de formation, évolutions professionnelles, dispositifs de suivi des effectifs, de gestion d'absentéisme...

Formaliser, communiquer et déployer **une politique Qualité de Vie au Travail** (dont environnement de travail)

Mettre en place des **actions et aménagements** favorisant la qualité de l'environnement de travail

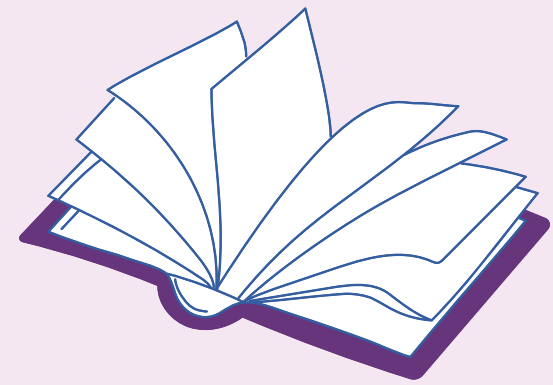
Organiser des **espaces de discussions et partage** entre professionnels

Organiser des **temps de soutien psychologique et éthique** à fréquence régulière

Politique QVT, plan d'actions QVT, affichage QVT, salle de détente, modalités de gestion du temps de travail, groupes de pratiques professionnelles, staff, réunion de partage...

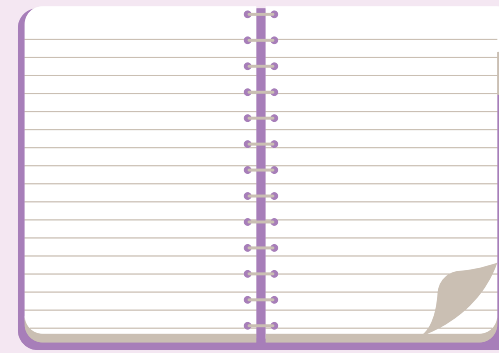
Selon le manuel d'évaluation de la qualité des ESSMS paru le 10 mars 2022

THÈME 9 : DÉMARCHE QUALITÉ-GESTION DES RISQUES



1 chapitre

Les attendus...



19 critères
dont 10 critères
impératifs!*



25 éléments
d'évaluation

Pilotage qualité
gestion des risques

Maltraitance
et violence*


Plainte et
réclamations*

 Formaliser la **politique d'amélioration de la qualité et gestion des risques**


 Déployer des partenariats pour bénéficier d'une **expertise en qualité et gestion des risques**


 **Communiquer régulièrement** aux professionnels et partenaires sur la démarche d'amélioration qualité


 Réajuster le pilotage en fonction des **évaluations réalisées**

 Politique qualité/gestion des risques, Intervention spécialisée en qualité/gestion des risques, outils de communication sur la qualité/gestion des risques, instance de pilotage et de suivi, plans d'actions...


 Identifier les **situations à risques** de de maltraitance et violence et définir un **plan de prévention adapté***

 Analyser et mettre en place des **actions correctives** suite au signalements de maltraitance et violence*

 **Sensibiliser/former** les professionnels à la détection et au signalement des faits de maltraitance et violence


 Outil de déclaration et suivi des cas de maltraitance/ violence, conduite à tenir en cas de maltraitance/ violence
Plan de formation et outils de sensibilisation...

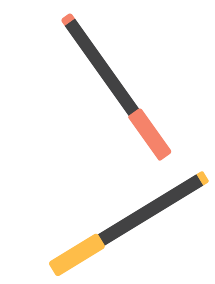
 **Organiser le recueil et le traitement** des plaintes et réclamations*

 **Communiquer aux parties prenantes** sur le traitement des plaintes et réclamations*

 **Assurer un retour** au plaignant concernant sa plainte/réclamation*

 **Analyser** les plaintes et réclamations **en équipe** et mettre en place des **actions correctives***





 Registre et procédure de gestion des plaintes/réclamations, plan d'actions plaintes, réunion d'analyse, courrier de réponse au plaignant, information du CVS...



THÈME 9 : DÉMARCHE QUALITÉ-GESTION DES RISQUES

Les attendus...





Gestion des événements indésirables*

-  Organiser la **déclaration, le recueil, l'analyse et la mise en place d'actions correctives** des événements indésirables en équipe*
-  **Communiquer** sur les événements indésirables et leur traitements auprès des parties prenantes, y compris CVS*
-  **Signaler les EIG aux autorités***
-  **Sensibiliser/former** régulièrement les professionnels à la gestion des événements indésirables



Outil de déclaration, et procédure de gestion des événements indésirables, plan d'actions, supports de communication, comité de retour d'expérience, plan de formation...




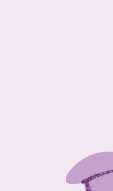
Gestion de crise*

-  **Formaliser et actualiser régulièrement** un plan de gestion de crise et de continuité d'activités, avec les professionnels*
-  **Communiquer en interne et en externe** sur le plan de gestion de crise, dont CVS*
-  **Organiser des exercices de simulation** sur tout ou partie du plan de gestion de crise avec la participation des professionnels
-  **Sensibiliser/ former** régulièrement les professionnels à la gestion de crise



Plan de gestion de crise, supports de communication, exercices de crise, plan de formation, outils de sensibilisation

Innovation et évolution sociétale

-  Formaliser une **politique de développement durable**
-  Mettre en place des actions d'**optimisation des achats** et de **lutte contre le gaspillage**
-  Formaliser une **stratégie numérique** et mettre en place des actions de **sécurisation des données et des accès**
-  Sensibiliser/former régulièrement les professionnels au **bon usage des outils numériques**



Politique développement durable, plan d'actions achats et lutte contre le gaspillage
Stratégie numérique, plan de formation, charte informatique, message d'alerte informatique...