

Rapport de visite d'évaluation

CHRS SOS FEMMES ACCUEIL SAINT DIZIER

2 SAINT JOHN PERSE
52103 ST DIZIER CEDEX

17/09/2024 - 18/09/2024

INSTITUT REGIONAL SUPERIEUR DU TRAVAIL EDUCATIF ET SOCIAL -
IRTESS

2 RUE DU PROFESSEUR MARION 21000 DIJON

Statut : « Recevabilité opérationnelle favorable »

Table des matières

Introduction	3
Présentation de l'ESSMS	4
Déroulé de la visite	5
Résultats	6
Synthèse des cotations	6
Focus sur les critères impératifs	40
Cotation des chapitres par thématiques	44
Chapitre 1 - La personne	44
Chapitre 2 - Les professionnels	58
Chapitre 3 - L'ESSMS	62
Niveau global atteint par l'ESSMS	73
Observations de l'ESSMS	75
Annexes	76
Annexe 1 : Formulaire(s) critère(s) impératif(s)	76

Introduction

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

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

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

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

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

Les principes de cotation

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

Les cotations possibles sont les suivantes :

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

Présentation de l'ESSMS

Nom du responsable	LAMBERT-DELETTRE Yves
FINESS juridique	520000290
Adresse de l'entité juridique	2 RUE SAINT JOHN PERSE 52100 SAINT-DIZIER
Date d'ouverture	31/08/1981
Statut juridique	Privé
Organisme gestionnaire	SOS FEMMES ACCUEIL
Autres informations	

CHRS SOS FEMMES ACCUEIL SAINT DIZIER

FINESS géographique	520782954
SIRET	32280319800025
Adresse du site évalué	2 SAINT JOHN PERSE 52103 ST DIZIER CEDEX
Département / Région	HAUTE MARNE / GRAND EST
Catégorie FINESS	Centre Hébergement & Réinsertion Sociale (C.H.R.S.)
Activités	Hébergement en logement individuel et collectif des femmes victimes de violence - Accompagnement social - Action d'adaptation à la vie active et l'insertion sociale et professionnelle
Modalités d'accueil	Hébergement Temporaire
Nombre de places	89
Nombre d'ETP	15.83

Déroulé de la visite

Champs d'application	
Secteur(s)	Social
Structure(s)	Etablissement
Public(s)	AHI - Accueil, Hébergement, Insertion

Nombre d'accompagnés traceurs réalisés
3

Evaluation réalisée par	
Nom de l'organisation	INSTITUT REGIONAL SUPERIEUR DU TRAVAIL EDUCATIF ET SOCIAL - IRTESS
Siret de l'organisation	41047508100015
Adresse complète	2 RUE DU PROFESSEUR MARION 21000 DIJON
Statut	« Recevabilité opérationnelle favorable »
Nom du coordonnateur de la visite	Ndèye Yandé Diouf
Noms des évaluateurs	Ndèye Yandé Diouf céline BOULLY

Dates de transmission	
Pré-rapport	11/10/2024
Observations	08/11/2024
Rapport final	09/11/2024

Résultats

Synthèse des cotations

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

		Cotation
Chapitre 1	La personne	3,88
Thématique	Bienveillance et éthique	4
Objectif 1.1	La personne accompagnée s'exprime sur la bienveillance.	4
Critère 1.1.1	La personne accompagnée exprime sa perception de la bienveillance.	4
	EE : La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer sa perception de la bienveillance.	4
	EE : La personne accompagnée est écoutée et respectée dans cette expression au quotidien.	4
Thématique	Droits de la personne accompagnée	3,9
Objectif 1.2	La personne accompagnée est informée de ses droits de façon claire et adaptée. Sa compréhension est recherchée et favorisée.	3,71
Critère 1.2.1	La personne accompagnée et son entourage sont informés du rôle des professionnels et autres intervenants et peuvent les identifier.	4
	EE : La personne et son entourage sont informés du rôle des différents professionnels et autres intervenants qui l'accompagnent.	4
	EE : La personne accompagnée peut identifier les professionnels et autres intervenants.	4
Critère 1.2.2	La personne accompagnée est informée de ses droits et devoirs dans le cadre de la vie collective ou du fonctionnement du service.	4
	EE : La personne accompagnée reçoit toutes les informations sur ses droits et devoirs dans le cadre de la vie collective ou du fonctionnement du service.	4
	EE : La personne accompagnée a reçu les documents et explications associés.	4
	EE : La personne accompagnée a la possibilité de poser toutes les questions facilitant sa compréhension.	4
Critère 1.2.3	La personne accompagnée est systématiquement informée de la possibilité de désigner une personne de confiance pour l'accompagner et l'assister dans ses démarches.	3
	EE : La personne accompagnée est systématiquement informée de la possibilité de désigner une personne de confiance.	3
	EE : La personne accompagnée est informée du rôle de la personne de confiance.	3
Critère 1.2.4	La personne a accès aux informations relatives à son accompagnement.	3
	EE : La personne a accès aux informations relatives à son accompagnement.	3
	EE : La personne accompagnée est informée des modalités d'accès à son dossier.	3

Critère 1.2.5	<p>La personne peut s'adresser aux professionnels qui l'accompagnent pour être orientée, accompagnée et soutenue dans l'exercice de ses droits individuels. 4</p> <p>EE : La personne peut s'adresser aux professionnels qui l'accompagnent en cas de besoin pour être orientée dans l'exercice de ses droits individuels. 4</p> <p>EE : La personne peut s'adresser aux professionnels pour être accompagnée et soutenue dans sa démarche. 4</p>
Critère 1.2.6	<p>Les professionnels informent la personne accompagnée de ses droits et de leurs modalités d'exercice, ou l'orientent vers le bon interlocuteur. 4</p> <p>EE : Les professionnels informent la personne accompagnée de ses droits et de leurs modalités d'exercice. 4</p> <p>EE : Les professionnels savent orienter la personne accompagnée vers les personnes ressources. 4</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>DUI- recommandations</p> <p>Livret d'accueil</p> <p>Charte des droits et libertés de la personne accueillie</p> <p>règles de vie collective</p> <p>règlement de fonctionnement</p> <p>Livret accueil</p> <p>Organigramme</p> <p>Charte des droits et libertés de la personne accueillie</p> <p>Règlement de fonctionnement, recommandations signées</p> <p>Protocole d'accueil</p> <p>Prof AT 3 : A l' accueil livret d'accueil remis et expliqué, charte des droits et des libertés, recommandations. / règlement fonctionnement.</p> <p>Organigramme dans livret d'accueil.</p> <p>Horaire de fonctionnement.</p>
Critère 1.2.7	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la connaissance des droits de la personne accompagnée. 4</p> <p>EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la connaissance des droits de la personne accompagnée. 4</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>Plan de formation</p> <p>Formation Continue sur les droits des étrangers fait par France Terre d'Asile</p> <p>Plan de formation 2023</p> <p>Prof AT 3 : Formation avec France terre d'asile sur le droit des personnes étrangères (voir plan de formation).</p>
Objectif 1.3	<p>La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service. 4</p>
Critère 1.3.1	<p>La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service et des outils favorisant leur compréhension. 4</p> <p>EE : La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service. 4</p> <p>EE : La personne accompagnée est associée à la révision des outils favorisant leur</p>

	compréhension.	4
	EE : Entretien avec les membres du Conseil de la vie sociale.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Comptes rendus des comités de résidents 2024 et 2023	
	Les professionnels coconstruisent les règles de vie collective ou les modalités de fonctionnement du service dans le respect des droits et libertés de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels coconstruisent les règles de vie collective ou les modalités de fonctionnement du service avec la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels s'assurent que les règles de vie collective ou les modalités de fonctionnement du service respectent les droits et libertés de personne accompagnée.	4
Critère 1.3.2	<i>Eléments de preuve :</i> Règlement intérieur (règles de vie collective) Planning des tours de suivi du ménage Comptes rendus des comités des résidents 2024 Comptes rendus des cafés débat 2024 Cafés débat 2023 Règles de vie collective Règlement de fonctionnement Prof AT 3 : Réunion d'équipe CHRS (2 ou 3 fois dans l'année) Conseil de résidentes. cf compte rendu de réunion.	
Objectif 1.4	La personne bénéficie d'un cadre de vie ou d'accompagnement adapté et respectueux de ses droits fondamentaux.	4
	La personne est assurée que les choix qu'elle exprime sur son cadre de vie ou d'accompagnement sont pris en compte.	4
Critère 1.4.1	EE : La personne exprime ses choix sur son cadre de vie ou d'accompagnement.	4
	EE : Les choix de la personne accompagnée sont pris en compte.	4
	La personne accompagnée bénéficie d'un espace de vie privé, adapté et respectueux de ses droits fondamentaux, qu'elle est encouragée à personnaliser.	4
Critère 1.4.2	EE : La personne accompagnée dispose d'un espace de vie privé, adapté et respectueux de ses droits fondamentaux.	4
	EE : La personne accompagnée est encouragée à personnaliser son espace de vie.	4
Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée	3,72
Objectif 1.5	La personne accompagnée est actrice des instances collectives ou de toutes autres formes de participation. Sa participation effective est favorisée.	3

Critère 1.5.1	<p>La personne accompagnée participe aux instances collectives ou à toutes autres formes de participation. 3</p> <p>EE : La personne accompagnée est impliquée dans les instances collectives, ou autres formes de participation. 4</p> <p>EE : La personne accompagnée connaît ses représentants et peut les solliciter. 2</p> <p>EE : La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer sa satisfaction. 4</p> <p>EE : Entretien avec les membres du Conseil de la vie sociale. 1</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>Compte rendu comité des résidents du 14 mars 2023, 11 avril 2023, 15 juin 2023, 15 juillet 2023, 22 septembre 2023, 3 octobre 2023, 10 novembre 2023, 1er décembre 2023.</p> <p>Pour l'année 2024: 16 janvier, 6 février, 12 septembre, 19 mars, 16 avril, 18 mai, 14 juin,</p> <p>Café débat du 1er décembre 2023, 22 septembre 2023, 9 mai 2023, 7 avril 2023, 3 février 2023, 12 mars 2024, 15 mai 2024</p> <p>Boite à idée</p>
Critère 1.5.2	<p>La personne accompagnée est informée de la suite donnée aux demandes formulées dans le cadre des instances collectives ou à toutes autres formes de participation. 2</p> <p>EE : La personne accompagnée a connaissance des réponses apportées aux questions qu'elle a posées dans le cadre des instances collectives ou à toutes autres formes de participation. 3</p> <p>EE : La personne accompagnée a accès au relevé des échanges. 3</p> <p>EE : Entretien avec les membres du Conseil de la vie sociale. 1</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>compte rendu du comité des résidents du 12 septembre 2024 affiché dans les locaux</p>
Critère 1.5.3	<p>Les professionnels facilitent l'accès à la traçabilité des échanges et réponses apportées dans le cadre des instances collectives ou à toutes autres formes de participation. 4</p> <p>EE : Les professionnels facilitent l'accès de la personne accompagnée au contenu des échanges dans les instances collectives ou toutes autres formes de participation. 4</p> <p>EE : Les professionnels connaissent les lieux d'affichage et/ou d'enregistrement des relevés des échanges. 4</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>Comptes rendu du comité des résidentes</p> <p>Comptes rendu des cafés débat 2024</p> <p>Affiches sur les activités</p> <p>Compte rendu du comité des résidents</p> <p>Prof AT 3 : Conseil des résidentes obligatoire /affichage sur panneau d'accueil.</p>
Objectif 1.6	L'expression de la personne est recueillie tout au long de son accompagnement. 4
Critère 1.6.1	<p>La personne accompagnée est soutenue dans son expression. Le partage de son expérience est favorisé et l'expression de ses préférences prise en compte. 4</p> <p>EE : La personne accompagnée est soutenue dans son expression. 4</p> <p>EE : La personne accompagnée partage son expérience. 4</p> <p>EE : Ses préférences sont prises en compte. 4</p>

Critère 1.6.2	<p>Les professionnels facilitent l'expression de la personne accompagnée grâce à l'utilisation de moyens et outils adaptés. 4</p> <p>EE : Les professionnels facilitent l'expression de la personne accompagnée. 4</p> <p>EE : Les professionnels utilisent des moyens et outils qui facilitent leur expression. 4</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>Café débat toutes les 6 semaines : réflexion sur un thème choisi en fonction des besoins identifiés -compte rendus cafés -débat 2024</p> <p>Boite à idées</p> <p>Boite à idée</p> <p>DUI</p> <p>Prof AT 3 : Utilise le traducteur si besoin mais pas de documents adaptés.</p>
Critère 1.6.3	<p>Les professionnels analysent le recueil de l'expression de la personne accompagnée et en tirent les enseignements. 4</p> <p>EE : Les professionnels analysent le recueil de l'expression de la personne accompagnée. 4</p> <p>EE : Le cas échéant, les professionnels apportent les adaptations nécessaires à l'accompagnement. 4</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>DUI (Transmissions)</p> <p>Compte rendu du comité des résidents 2023</p> <p>DUI</p> <p>Prof AT 3 : Conseil des résidentes.</p> <p>Dossier des résidentes dans logiciel (compte rendu d'entretien, contrat de séjour, projet personnalisé)</p>
Objectif 1.7	<p>La personne accompagnée exprime son choix de manière éclairée. 4</p>
Critère 1.7.1	<p>La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer son consentement éclairé, grâce à une information claire et des moyens adaptés. 4</p> <p>EE : La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer son consentement éclairé. 4</p> <p>EE : La personne accompagnée reçoit des explications claires et adaptées, nécessaires à sa compréhension. 4</p>
Critère 1.7.3	<p>Les professionnels réinterrogent le refus de la personne tout au long de son accompagnement et recherchent des alternatives avec elle. 4</p> <p>EE : Les professionnels réinterrogent le refus de la personne tout au long de son accompagnement. 4</p> <p>EE : Les professionnels recherchent des alternatives avec la personne accompagnée. 4</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>DUI (dossier usager informatisé)</p> <p>DUI</p> <p>Prof AT3 : actualisation du contrat de séjour.</p> <p>RV pris par les professionnels (mis dans boîte au lettre)</p> <p>Entretien de suivi (compte rendu d'entretien) dossier de la personne. (21/05/2024)</p>
	<p>Les professionnels assurent la traçabilité du consentement ou du refus exprimé par la personne accompagnée. 4</p> <p>EE : Les professionnels formalisent le consentement/refus de la personne accompagnée dans son dossier. 4</p>

Critère 1.7.4	EE : Les professionnels partagent l'information du consentement/refus de la personne accompagnée. <i>Eléments de preuve :</i> DUI Tagalis DUI Prof AT3 : Droit à l'image doc signé, Contrat de séjour établi avec la personne, recommandation dans procédure et processus du projet personnalisé.(Dossier informatisé de la personne)	4
Objectif 1.8	La personne accompagnée participe à la vie sociale.	3,6
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.	4
	EE : La personne accompagnée a la possibilité de maintenir ses liens sociaux existants dans et hors l'établissement ou le service.	4
	EE : La personne accompagnée a la possibilité de créer de nouveaux liens sociaux dans et hors l'établissement ou le service.	4
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.	4
	EE : La personne accompagnée est encouragée à s'investir dans la vie sociale et culturelle et participer à des évènements sur le territoire.	4
	EE : Sa participation est facilitée grâce à un accompagnement adapté.	4
	EE : La personne accompagnée reçoit des informations lui permettant de faire des choix de participation à la vie sociale et culturelle du territoire.	4
Critère 1.8.3	Les professionnels informent la personne accompagnée sur l'offre d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs, recueillent ses attentes et respectent ses choix de participation.	4
	EE : Les professionnels informent la personne accompagnée sur l'offre d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs.	4
	EE : Les professionnels recueillent les attentes de la personne accompagnée sur sa participation à la vie sportive, socio-culturelle et aux loisirs.	4
	EE : Les professionnels respectent les choix de la personne accompagnée sur sa participation à la vie sportive, socio-culturelle et aux loisirs.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> DUI Affiches activités Salle de sport libre accès Salle informatique équipée Salle de sport libre accès Ateliers culinaires Sorties piscine 1x par mois, Sorties cinéma Prof AT3 : Information sur le site de la Mairie de Saint Dizier (accompagnement informatique), centre sociaux culturelle affiche devant la laverie , si dépliant mis dans boites aux lettres. Une professionnelle BP GEPS encadre des activités à l'extérieur et une salle de sports est à disposition au sein de la structure.	
	Les professionnels identifient et mobilisent les ressources et moyens nécessaires à la mise en place d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs.	4

	EE : Les professionnels identifient les ressources et moyens nécessaires à la mise en place d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs.	4
	EE : Les professionnels mobilisent ces ressources au bénéfice de la personne accompagnée.	4
Critère 1.8.4	<p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>Partenariat association ARIT 52 - insertion par le travail</p> <p>Partenariat centre socio-culturel</p> <p>Partenariat avec la médiathèque</p> <p>Centre socio-culturel, Flash mob,</p> <p>Partenariat avec un chorégraphe et un réalisateur</p> <p>Partenariat avec la médiathèque</p> <p>Prof AT3 : La personne exprime ses besoins en réunion de résidentes ou lors de visite dans les appartements ou en entretien et des sorties sont proposées par l' équipe,</p> <p>Une éducatrice BP GEPS propose des activités sportives.</p> <p>Équipement sportif au sein de la structure.</p>	
	Les professionnels encouragent le recours à la pair-aidance et autres dispositifs facilitant l'entraide entre les personnes accompagnées.	2
	EE : Les professionnels encouragent le recours à la pair-aidance.	2
	EE : Les professionnels facilitent l'entraide entre les personnes accompagnées.	2
Critère 1.8.5	<p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>Prof AT3 : Les femmes entres elles se proposent d'accompagner à l'accueil d'une nouvelle personne pour expliquer les règles de fonctionnement.</p>	
Objectif 1.9	La personne accompagnée exerce sa citoyenneté et/ou bénéficie d'une éducation à la citoyenneté.	4
	La personne est accompagnée selon ses besoins et ses souhaits dans sa participation à la vie citoyenne.	4
	EE : La personne est accompagnée dans sa participation à la vie citoyenne au regard de ses besoins et souhaits.	4
	EE : La personne accompagnée bénéficie des informations utiles à l'exercice de la vie citoyenne.	4
Critère 1.9.1		
	Les professionnels utilisent des moyens et des outils adaptés permettant à la personne accompagnée d'exercer sa citoyenneté ou de bénéficier d'une éducation à la citoyenneté.	4
	EE : Les professionnels facilitent l'exercice de la citoyenneté de la personne accompagnée grâce à la mobilisation de moyens et d'outils adaptés.	4
	EE : Les professionnels proposent à la personne accompagnée une éducation à la citoyenneté.	4
Critère 1.9.2	<p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>DUI (dossier usager informatisé)</p> <p>Contrat de séjour</p> <p>Prof AT 3 : Dossier fait avec la personne si besoins, accompagnement dans les différentes administrations et service de la ville (carte de séjour, inscription aux cours de Français.)</p>	
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	4
Objectif 1.10	La personne est actrice de la personnalisation de son projet d'accompagnement.	4

Critère 1.10.1	<p>La personne exprime ses attentes sur son projet d'accompagnement. 4</p> <p>EE : La personne est sollicitée pour exprimer ses attentes sur son projet d'accompagnement. 4</p>
Critère 1.10.2	<p>La personne avec son entourage et les professionnels en équipe, coconstruisent le projet d'accompagnement. 4</p> <p>EE : La personne et les professionnels en équipe, élaborent conjointement le projet d'accompagnement. 4</p> <p>EE : L'entourage est associé, selon les souhaits de la personne, à la coconstruction de son projet d'accompagnement. 4</p>
Critère 1.10.3	<p>Les professionnels évaluent les besoins de la personne pour construire son projet d'accompagnement en utilisant des outils d'évaluations validés. 4</p> <p>EE : Les professionnels évaluent les besoins de la personne pour élaborer son projet d'accompagnement. 4</p> <p>EE : Les professionnels utilisent des outils validés pour l'évaluation de ses besoins. 4</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>DUI (dossier usager informatisé) contenant: le droit à l'image, Avis d'entrée, rapport circonstancié d'admission adressé au SIAO, Rapport de situation/ Contrat de séjour, recommandations du CHRS sur le bon déroulement du séjour signée par l'utilisateur. Compte rendu des entretiens de l'utilisateur avec sa référente Contrat de séjour DUI Prof AT3 : Dans les 15 jours d'arrivée un entretien est proposé et donne lieu à un contrat de séjour qui est adapté en fonction des parcours. (cf dossier de la personne).</p>
Critère 1.10.4	<p>Les professionnels coconstruisent avec la personne et son entourage son projet d'accompagnement. 4</p> <p>EE : Les professionnels coconstruisent le projet d'accompagnement avec la personne. 4</p> <p>EE : Les professionnels associent son entourage selon les souhaits de la personne accompagnée. 4</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>DUI (dossier usager informatisé): rapport de situation/ Contrat de séjour, recommandations du CHRS sur le bon déroulement du séjour signée par l'utilisateur Compte rendu des entretiens de l'utilisateur avec sa référente Contrat de séjour DUI Prof AT3 : Lors d'entretien, contrat de séjour de 2 semaines et 6 mois renouvelable si besoins. Réévaluation des objectifs sur contrat de séjour.(Dossier de la personne).</p>
Critère 1.10.5	<p>Les professionnels mobilisent les ressources internes et/ou externes et les outils pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement de la personne. 4</p> <p>EE : Les professionnels mobilisent les ressources internes et/ou externes nécessaires à la mise en œuvre du projet d'accompagnement de la personne. 4</p> <p>EE : Les professionnels mobilisent les outils nécessaires à la mise en œuvre du projet d'accompagnement. 4</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>DUI: Suivi de l'utilisateur au CSAPA pour une addiction</p>

	DUI: accompagnement à la gestion budgétaire Atelier gestion budgétaire DUI: contrat de séjour DUI Prof AT 3 : Partenaires (travailleuse sociale réf budget) (MASP), UDAF,(compte rendu dans dossier).	
Critère 1.10.6	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.	4
	EE : Les professionnels formalisent le projet d'accompagnement de la personne et ses mises à jour.	4
	EE : Les professionnels réévaluent avec la personne son projet d'accompagnement dès que nécessaire et au minimum une fois par an.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> DUI - contrat de séjour- volet évaluation du contrat DUI Contrat de séjour Avenant au contrat de séjour Prof AT3 : Avenant au contrat de séjour avant la fin de la date du 1er contrat.(Dossier de la personne)	
Objectif 1.11	L'entourage est associé dans l'accompagnement de la personne.	4
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
Critère 1.11.2	Les professionnels informent, orientent et/ou accompagnent l'entourage vers les dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants.	4
	EE : Les professionnels connaissent les dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants pour l'entourage.	4
	EE : Les professionnels informent l'entourage des dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants.	4
	EE : Les professionnels orientent et/ou accompagnent l'entourage vers les dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> DUI Prof AT3 : Réseaux de psychologue /psychiatre/ psychologue sur site.	
	<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> L'entourage n'est pas inclus dans la prise en charge au vu de la spécificité de l'accompagnement et pour des raisons de sécurité.	
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	4
Objectif 1.12	La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant son autonomie.	4
	La personne accompagnée exprime régulièrement ses attentes sur les mesures d'aide et de soutien souhaitées pour favoriser ou préserver son autonomie.	4

Critère 1.12.1	<p>EE : La personne accompagnée exprime ses attentes sur les mesures d'aide et de soutien souhaitées pour favoriser son autonomie.</p> <p>EE : La personne accompagnée est régulièrement sollicitée pour exprimer ses attentes en vue de préserver son autonomie.</p>	4 4
Critère 1.12.2	<p>Les professionnels évaluent régulièrement les besoins de la personne accompagnée pour favoriser ou préserver son autonomie.</p> <p>EE : Les professionnels évaluent les besoins d'accompagnement de la personne pour favoriser son autonomie.</p> <p>EE : Les professionnels réévaluent régulièrement les besoins d'accompagnement de la personne pour préserver son autonomie.</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i> DUI - rapport de situation/ contrat de séjour DUI Contrat de séjour Avenant au contrat de séjour Prof AT3 : Suivi TSVQ vont dans les appartements, des activités peuvent être mis en place (ex repas équilibré...).</p>	4 4 4
Critère 1.12.3	<p>Les professionnels repèrent de manière précoce les risques de perte d'autonomie et d'isolement social de la personne accompagnée et alertent les personnes-ressources.</p> <p>EE : Les professionnels alertent les personnes-ressources en cas de risque de perte d'autonomie ou d'isolement social de la personne accompagnée.</p> <p>EE : Les professionnels repèrent de manière précoce les risques de perte d'autonomie et d'isolement social de la personne accompagnée.</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i> Rapport de situation/contrat de séjour DUI Prof AT3 : Orientation vers psychologue, Infirmière psy du CHM (2 demi journées / semaine).</p>	4 4 4
Objectif 1.13	<p>La personne est accompagnée pour accéder ou se maintenir dans son logement ou son hébergement.</p>	4
Critère 1.13.1	<p>La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer ses attentes en matière de logement ou d'hébergement.</p> <p>EE : La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer ses attentes en matière de logement ou d'hébergement.</p> <p>EE : Les attentes formulées par la personne accompagnée sont prises en compte.</p>	4 4 4
Critère 1.13.2	<p>La personne est accompagnée dans ses démarches pour accéder ou se maintenir dans son logement ou hébergement.</p> <p>EE : La personne accompagnée est informée ou conseillée dans ses démarches relatives à son logement ou hébergement.</p> <p>EE : La personne peut s'adresser aux professionnels pour être accompagnée et soutenue dans ses démarches d'accès ou de maintien dans son logement/ hébergement.</p>	4 4 4
	<p>Les professionnels accompagnent la personne dans sa recherche de logement ou d'hébergement adapté à ses besoins et attentes.</p> <p>EE : Les professionnels prennent en compte les besoins et attentes exprimés par la</p>	4

Critère 1.13.3	personne accompagnée dans sa recherche de logement ou d'hébergement.	4
	EE : Les professionnels adaptent l'accompagnement de la personne pour sa recherche de logement ou d'hébergement.	4
<hr/>		
<i>Eléments de preuve :</i>		
Rapport de situation/contrat de séjour volet loisirs et volet logement		
DUI		
Prof AT3 : Dossier de demande de logement.		
Dossier FSL (fond de solidarité logement).		
Thématique	Accompagnement à la santé	3,81
Objectif 1.14	La personne bénéficie d'un accompagnement en matière de prévention et d'éducation à la santé.	3,67
Critère 1.14.1	La personne accompagnée participe à la définition de ses besoins en matière de prévention et d'éducation à la santé.	4
	EE : La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer ses attentes en matière de prévention en santé.	4
	EE : La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer ses attentes en matière d'éducation à la santé.	4
Critère 1.14.2	Les professionnels évaluent les besoins de la personne accompagnée en matière de prévention et d'éducation à la santé.	4
	EE : Les professionnels évaluent les besoins de la personne accompagnée en matière de prévention en santé.	4
	EE : Les professionnels évaluent les besoins de la personne accompagnée en matière d'éducation à la santé.	4
<hr/>		
<i>Eléments de preuve :</i>		
DUI volet santé du rapport de situation/contrat de séjour		
Contrat de séjour DUI		
Prof AT3 : L'infirmière prend en compte les demandes, lors de l'accueil l'infirmière reçoit les personnes.		
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.	4
	EE : Les professionnels mettent en œuvre un programme de prévention et d'éducation à la santé adapté à la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels orientent la personne accompagnée vers un programme de prévention et d'éducation à la santé.	4
<hr/>		
<i>Eléments de preuve :</i>		
DUI -Rapport de situation/contrat de séjour		
DUI - transmissions		
Affiche de prévention des accidents domestiques		
Ateliers sur les accidents domestiques		
Atelier Alimentation		
Planning des ateliers		
Prof AT3 : L'infirmière peut animer des ateliers sur différents thèmes (contraception).		
	Les professionnels facilitent la compréhension des messages de prévention et d'éducation à la santé de la personne accompagnée.	3

Critère 1.14.4	EE : Les professionnels adaptent les messages de prévention et d'éducation à la santé à la personne accompagnée.	3
	EE : Les professionnels s'appuient sur des supports de communication adaptés pour faciliter sa compréhension des messages de prévention et d'éducation à la santé.	3
<i>Eléments de preuve :</i>		
DUI - transmissions		
Affiche de prévention des accidents domestiques		
Ateliers sur les accidents domestiques		
Planning des ateliers: Alimentation...		
Sensibilisation sur l'éducation sexuelle faite par l'infirmière		
Prof AT3 : Affiche imagée en salle de réunion, et vers l'infirmierie.		
Critère 1.14.5	Les professionnels organisent l'accompagnement et/ou accompagnent la personne lors des dépistages et des soins de prévention.	4
	EE : Les professionnels organisent l'accompagnement de la personne lors des dépistages et des soins de prévention.	4
	EE : Les professionnels accompagnent la personne lors des dépistages et des soins de prévention.	4
<i>Eléments de preuve :</i>		
DUI (transmissions)		
DUI		
Prof AT3 : Infirmière ou personne référente accompagne en cas de besoin. (cf rv médicaux).		
Critère 1.14.6	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à l'éducation à la santé.	3
	EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à l'éducation à la santé.	3
<i>Eléments de preuve :</i>		
Plan de formation 2023		
Plan de formation		
Prof AT3 : Formation sur la santé mentale, PSC1		
Objectif 1.15	La personne est actrice de ses choix sur son accompagnement en santé, la stratégie thérapeutique et les soins qui lui sont proposés.	4
Critère 1.15.5	Les professionnels identifient et/ou évaluent régulièrement les besoins en santé de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels identifient et/ou évaluent les besoins spécifiques en santé de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels réévaluent les besoins en santé de la personne accompagnée dès que nécessaire et au minimum une fois par an.	4
<i>Eléments de preuve :</i>		
DUI(volet santé du rapport de situation/ contrat de séjour		
Contrat de séjour		
Prof AT3 : En lien avec les RV infirmière		
	Les professionnels repèrent de manière précoce les risques en santé pour la personne accompagnée et alertent les personnes-ressources.	4
	EE : Les professionnels repèrent de manière précoce les risques en santé pour la	

Critère 1.15.6	personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels alertent les personnes-ressources en cas de risque en santé pour la personne accompagnée.	4
<hr/>		
<i>Éléments de preuve :</i>		
DUI(volet santé du rapport de situation/ contrat de séjour		
Contrat de Séjour		
DUI		
Prof AT 3 : Les professionnels orientent vers infirmière, à l'accueil entretien. (dossier médical).		
Infirmière psy rencontre également les nouvelles arrivantes.		
Critère 1.15.10	Les professionnels mobilisent les expertises et partenariats du territoire, nécessaires à l'accompagnement à la santé de la personne.	4
	EE : Les professionnels connaissent les experts et partenaires du territoire identifiés dans le cadre de l'accompagnement à la santé de la personne.	4
	EE : Les professionnels mobilisent ces experts et partenaires du territoire nécessaires à l'accompagnement de la personne.	4
	<hr/>	
	<i>Éléments de preuve :</i>	
Convention avec le CHS		
Convention avec le CH de Chaumont		
DUI(volet santé du rapport de situation/ contrat de séjour)		
Projet d'établissement		
Liste des partenaires		
Prof AT 3 : Travail en partenariat avec les acteurs médico sociaux ex: CHHM (médecin psy, infirmière psy) 2/semaine sur la structure.		
Objectif 1.16	La personne accompagnée bénéficie d'une prise en charge de ses douleurs.	3,75
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
Critère 1.16.2	Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement et tracent les douleurs de la personne accompagnée selon des modalités adaptées.	4
	EE : Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement les douleurs de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels connaissent les manifestations habituelles d'expression des douleurs de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels utilisent des moyens et outils adaptés pour évaluer ces douleurs.	4
	EE : Les professionnels assurent la traçabilité de ces repérages et/ou évaluations dans le dossier de la personne accompagnée.	4
	<hr/>	
<i>Éléments de preuve :</i>		
Dossier de l'utilisateur		
Cahier de liaison		
DUI (Transmissions)		
Prof AT3 : les professionnels orientent vers l'infirmière. cf Dossiers médicaux.		
	Les professionnels recueillent, auprès de l'entourage, des informations sur les manifestations habituelles des douleurs chez la personne accompagnée.	3

	EE : Les professionnels sollicitent l'entourage pour faciliter le repérage des douleurs de la personne accompagnée.	3
	EE : Les professionnels prennent en compte les alertes de l'entourage pour élaborer le projet de prise en charge des douleurs de la personne accompagnée.	3
Critère 1.16.3	<p><i>Éléments de preuve :</i> Prof AT3 : L entourage n'est pas sollicité du fait d'un accueil protégé des personnes accueillies.</p> <hr/> <p><i>Éléments justificatifs si cotation « NC » :</i> L'entourage n'est pas associé à la prise en charge au vu de la spécificité de l'accompagnement du public et pour des raisons de sécurité. La sollicitation de l'entourage n'est pas fait au vu de la situation particulière de la prise en charge de l'usager et notamment pour sa sécurité.</p>	
	Les professionnels alertent et/ou mobilisent tous les moyens nécessaires pour soulager la douleur de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels alertent les personnes-ressources lorsque la personne accompagnée fait part d'une douleur.	4
	EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour soulager la douleur de la personne accompagnée.	4
Critère 1.16.5	<p><i>Éléments de preuve :</i> Dossier de l'usager DUI (transmissions) Prof AT3 :Infirmière, téléconsultation au sein du service.</p>	
Thématique	Continuité et fluidité des parcours	3,75
Objectif 1.17	La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant la continuité et la fluidité de son parcours.	3,75
	La personne est accompagnée pour prévenir les situations de transition ou de rupture dans son parcours.	4
Critère 1.17.1	EE : La personne est accompagnée pour prévenir les situations de transition ou de rupture dans son parcours.	4
	Les professionnels accompagnent la personne et mobilisent les partenariats nécessaires en cas de situation de rupture concernant son parcours.	4
	EE : Les professionnels savent identifier les situations de rupture concernant le parcours de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels accompagnent la personne en cas de situation de rupture dans son parcours.	4
	EE : Les professionnels connaissent et mobilisent les partenaires pour apporter une aide à la personne accompagnée en cas de situation de rupture dans son parcours.	4
Critère 1.17.2	<p><i>Éléments de preuve :</i> Partenariat avec le CSAPA DUI Ateliers de suivi budgétaire DUI (transmissions) Prof AT3 : Rencontre régulière suivi avant la date de fin de séjour. Si rupture sans prévenance appel au 115.</p>	

	<p>Les professionnels apportent leur(s) expertise(s) en soutien d'autres intervenants dans l'accompagnement de la personne. 4</p> <p>EE : Les professionnels connaissent les intervenants impliqués dans l'accompagnement de la personne. 4</p> <p>EE : Les professionnels apportent leur(s) expertise(s) en soutien aux autres intervenants pour assurer la continuité et la fluidité du parcours de la personne accompagnée. 4</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Liste des psychologues du réseau</p> <p>Convention avec le centre hospitalier de Chaumont</p> <p>Convention avec le CHS</p> <p>Entretien avec la travailleuse sociale qui réalise les actions de sensibilisation auprès des auteurs de violence</p> <p>Planning des professionnels</p> <p>Prof AT3: Travail en lien avec différents organismes (dossier rapport social) cf dossier de la personne.</p>
Critère 1.17.3	
	<p>Les professionnels participent aux réunions de coordinations (médico-psycho-sociales) nécessaires à l'accompagnement de la personne. 3</p> <p>EE : Les professionnels ont identifié les différents réseaux de coordination globale (médico-psycho-sociales), adaptés à l'accompagnement de la personne. 3</p> <p>EE : Les professionnels participent aux réunions de coordination interdisciplinaires nécessaires à la continuité et à la fluidité de l'accompagnement de la personne. 3</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Rencontre du Conseil Départemental des Personnes Accompagnées (CDPA) Haute-Marne 11 avril 2024</p> <p>Compte rendu réunion de synthèse</p> <p>Compte rendu réunion CDPA 52 du 11 avril 2024</p> <p>Prof AT3 :Réunion Circonscription d'action sociale / Aide sociale à l'enfance /</p>
Critère 1.17.4	
Chapitre 2	Les professionnels 3,77
Thématique	Bienveillance et éthique 3,75
Objectif 2.1	Les professionnels contribuent aux questionnements éthiques. 3,75
	<p>Les professionnels identifient en équipe les questionnements éthiques propres à la personne accompagnée. 4</p> <p>EE : Les professionnels identifient les questionnements éthiques à partir de situations vécues dans l'accompagnement de la personne. 4</p> <p>EE : Les professionnels partagent en équipe les questionnements éthiques identifiés. 4</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Réunion le jeudi synthèse analyse des situations.</p> <p>Possibilité de formation sur différents sujets éthique (stress post traumatique, droit fondamentaux des étrangers ... France terre d'asile (attestation de formation)</p>
Critère 2.1.1	
	<p>Les professionnels associent la personne et son entourage, aux questionnements éthiques, liés à son accompagnement. 4</p> <p>EE : Les professionnels associent la personne et son entourage aux réflexions</p>

Critère 2.1.2	éthiques liées à son accompagnement.	3
	EE : Les professionnels profitent de ces moments de partage pour réinterroger leurs pratiques.	4
<i>Eléments de preuve :</i>		
A travers les formations, réunion de synthèse		
Document recommandation signé par les personnes accueillies (Procédure PP doc p3).		
Critère 2.1.3	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au questionnement éthique.	3
	EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au questionnement éthique.	3
<i>Eléments de preuve :</i>		
Sur demande de formation.		
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.	4
	EE : L'ESSMS organise le questionnement éthique en associant l'ensemble des acteurs (personne accompagnée, professionnels, partenaires).	4
	EE : L'ESSMS participe à des instances de réflexion éthiques sur son territoire.	4
	<i>Eléments de preuve :</i>	
Conseil de résidentes thème aborder ex : pair aideance, (compte rendu)		
Participation aux réunions Conseil départemental régional des personnes accompagnées (réunion 4/ans). (personnes accompagnées et professionnels)(compte rendu réunion du 11/04/2024)		
Plan de formation, Projet d'établissement travaillé régulièrement en réunion d'équipe du jeudi (16/04/2024).		
Thématique	Droits de la personne accompagnée	3,86
Objectif 2.2	Les professionnels favorisent l'exercice des droits fondamentaux et des libertés individuelles de la personne accompagnée.	3,86
Critère 2.2.1 (Impératif)	Les professionnels soutiennent la liberté d'aller et venir de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels favorisent la liberté d'aller et venir de la personne accompagnée (dedans/dehors) dans les limites du cadre d'intervention.	4
	EE : Les restrictions à la liberté d'aller et venir sont encadrées.	4
	<i>Eléments de preuve :</i>	
Règlement de fonctionnement remis à l'arrivée des personnes.		
Bâtiment sécurisé, horaires de sortie définis dans règlement, si dérogation autorisation vu avec chef de service. (Demande d'autorisation d'absence doc signé)		
Critère 2.2.2 (Impératif)	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>Eléments de preuve :</i>		

	<p>Charte des droits et des libertés remis dans le livret d'accueil.</p> <p>Respect de la vie privée des personnes (appartement collectifs), entretien individuel dans une salle, chambre individuelle fermée à clé. Sonnerie à l'entrée des appartements ...</p> <p>Accueil sécurisé avec interphone, Caméra de sécurité aux points d'entrées.</p> <p>Dossier de la personne informatisé sécurisé sur serveur.</p>	
Critère 2.2.3 (Impératif)	<p>Les professionnels respectent la vie privée et l'intimité de la personne accompagnée.</p>	4
	EE : Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la vie privée et de l'intimité de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels partagent entre eux ces pratiques.	4
	EE : Les professionnels mettent en œuvre ces pratiques.	4
	<p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Éléments consignés dans dossier informatisé (dossier de la personne administratif, suivi des démarches, contrat séjour , avenant) Dossier médical géré par l'infirmière.</p> <p>Réunions des résidentes avec débat sur différents thèmes.</p> <p>Livret d'accueil p7.</p>	
Critère 2.2.4 (Impératif)	<p>Les professionnels respectent la liberté d'opinion, les croyances et la vie spirituelle de la personne accompagnée.</p>	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
	<p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Livret d'accueil p 8 liberté d'opinion, philosophique et religieuse.</p> <p>Formation sur la laïcité (attestation de formation).</p>	
Critère 2.2.5 (Impératif)	<p>Les professionnels respectent le droit à l'image de la personne accompagnée.</p>	3
	EE : Les professionnels recueillent le choix de la personne accompagnée sur son droit à l'image.	3
	EE : Les professionnels respectent le choix exprimé par la personne accompagnée sur son droit à l'image.	3
	<p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Autorisation de Droit à l' image signé dans le dossier.</p>	
Critère 2.2.6 (Impératif)	<p>L'ESSMS favorise l'exercice des droits et libertés de la personne accompagnée.</p>	4
	EE : L'ESSMS définit, avec les professionnels, les pratiques et les modalités de déploiement favorisant l'exercice des droits de la personne accompagnée.	4
	EE : L'ESSMS met à disposition des outils (ou autres leviers mobilisables) permettant la mise en œuvre de ces pratiques.	4
		<p><i>Eléments de preuve :</i></p> <p>Règlement de fonctionnement, Chartes des droits et des libertés, livret d'accueil.</p> <p>Travail en partenariat avec des juristes.</p> <p>Projet d'établissement</p> <p>Partenariat avec la FAS (fédération des acteurs de la solidarité) Veille juridique, CIAO réunion partenariale.</p>
	<p>L'ESSMS garantit la confidentialité et la protection des informations et données</p>	

	relatives à la personne accompagnée.	4
	EE : L'ESSMS définit l'organisation et les pratiques qui garantissent la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée.	4
	EE : L'ESSMS met à disposition des moyens et des outils permettant la mise en œuvre de ces pratiques.	4
Critère 2.2.7 (Impératif)	EE : L'ESSMS forme / sensibilise les professionnels au respect des règles de confidentialité et de protection des informations et données relatives à la personne accompagnée.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Contrat de travail, charte de la pratique professionnelle, Prestataire informatique garantie la destruction sécurisé (conserve 5ans). Dans le livret d'accueil (page 7)	
Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée	4
Objectif 2.3	Les professionnels favorisent la participation sociale de la personne accompagnée.	4
	Les professionnels favorisent la préservation et le développement des relations sociales et affectives de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels favorisent la préservation des relations sociales et affectives de la personne accompagnée.	4
Critère 2.3.1	EE : Les professionnels favorisent le développement des relations sociales et affectives de la personne accompagnée.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Des activités et des sorties collectives sont organisées (Mis sur panneaux d'affichage), Propositions de sorties souvent évoquée en réunions des résidentes ou en cafés débats. Travail autour de la parentalité quand il y a des enfants accompagnés.	
	Les professionnels soutiennent et/ou orientent la personne accompagnée pour accéder aux services et dispositifs de droit commun.	4
	EE : Les professionnels identifient les besoins d'aide ou d'accompagnement de la personne, pour accéder aux services et dispositifs de droit commun.	4
Critère 2.3.2	EE : Les professionnels soutiennent et/ou orientent la personne accompagnée dans leurs démarches.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> A l'accueil entretien, contrat de séjour, démarche administrative suivi (dossier de la personne).	
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	3,5
Objectif 2.4	Les professionnels adaptent avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques auxquels elle est confrontée.	3,5
	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de fugue ou de disparition auxquels la personne est confrontée.	4
	EE : Les professionnels évaluent le risque de fugue ou de disparition pour la personne accompagnée.	3
	EE : Les professionnels coconstruisent en équipe et avec la personne, son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés.	4
Critère 2.4.1	EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques.	4

	<p><i>Eléments de preuve :</i> Règlement de fonctionnement. Tableau des sanction (voir doc)Surveillante de nuit note les absences, protocole surveillant de nuit. Appel téléphonique Au bout de 72h la chambre est fermée. Prévient le 115.</p>	
Critère 2.4.2	<p>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés aux addictions et conduites à risques auxquels la personne est confrontée.</p>	4
	<p>EE : Les professionnels évaluent les risques liés aux addictions et conduites à risques pour la personne accompagnée.</p>	3
	<p>EE : Les professionnels coconstruisent en équipe et avec la personne, son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés.</p>	4
	<p>EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques.</p>	4
	<p><i>Eléments de preuve :</i> Dans le règlement de fonctionnement point sur les interdictions. Entretien avec l'infirmière psy et infirmière du service. Le jeudi réunion synthèse en équipe pluriprofessionnelle évalue les situations cf compte rendu de réunion du 5/10/2023. Travail CSAPA prise de RV ou accompagnement, ou Réseau de psychologue du département. Formation (addiction) ANPAA.</p>	
Critère 2.4.4	<p>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de dénutrition, malnutrition et/ou des troubles de la déglutition auxquels la personne est confrontée.</p>	3
	<p>EE : Les professionnels évaluent les risques de dénutrition, de malnutrition et/ou de troubles de la déglutition pour la personne accompagnée.</p>	3
	<p>EE : Les professionnels coconstruisent en équipe et avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés.</p>	3
	<p>EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques.</p>	3
	<p><i>Eléments de preuve :</i> Entretien avec l'infirmière qui se met en relation avec les professionnel de santé.</p>	
Critère 2.4.5	<p>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés à la sexualité auxquels la personne est confrontée.</p>	4
	<p>EE : Les professionnels évaluent les risques liés à la sexualité pour la personne accompagnée.</p>	3
	<p>EE : Les professionnels coconstruisent en équipe et avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés.</p>	4
	<p>EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques.</p>	4
	<p><i>Eléments de preuve :</i> Prise de RV auprès cabinet des sages femmes de la région (RV noté dans le dossier). (6/02/2024). Prévision d'ateliers de prévention avec des sages femmes (PMI) (rencontre du 9/08/2024) Formation sur violence sexuelle.</p>	
	<p>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de harcèlement ou d'abus de faiblesse auxquels la personne est confrontée.</p>	3
	<p>EE : Les professionnels évaluent les risques de harcèlement ou d'abus de faiblesse pour la personne accompagnée.</p>	3

Critère 2.4.6	EE : Les professionnels coconstruisent en équipe et avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés.	3
	EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques.	4
<i>Éléments de preuve :</i>		
Situation de harcèlement entre personne accompagnées; Entretien avec chef de service, dialogue avec référent.		
Protocole des sanction cf doc(05-2019)		
Mesures mises en place changement d'appartement (rapport d'incident voir date)		
Rappel des droits de la personne et l'équipe travaille en partenariat avec les juristes d'accueil de jour qui peuvent recevoir les personnes.(compte rendu d'entretien 10/09/2024).		
Critère 2.4.7	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de radicalisation et/ou de prosélytisme auxquels la personne est confrontée.	3
	EE : Les professionnels évaluent les risques de radicalisation et/ou de prosélytisme pour la personne accompagnée.	3
	EE : Les professionnels coconstruisent en équipe et avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés.	3
	EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques.	3
<i>Éléments de preuve :</i>		
Pas d'évaluation des risques, info p8 sur liberté d'opinion politique, philosophique et religieuse sur dans le livret d'accueil.		
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	4
Objectif 2.5	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement pour favoriser l'autonomie de la personne.	4
Critère 2.5.1	Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le suivi de son parcours scolaire, en étroite collaboration avec les établissements scolaires.	4
	EE : Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le suivi de son parcours scolaire.	4
	EE : Les professionnels travaillent en étroite collaboration avec les établissements scolaires.	4
<i>Éléments de preuve :</i>		
DUI		
Critère 2.5.2	Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le suivi de son parcours professionnel en lien avec les partenaires.	4
	EE : Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le suivi de son parcours professionnel.	4
	EE : Les professionnels travaillent en lien avec les partenaires.	4
<i>Éléments de preuve :</i>		
DUI (onglet action - suivi et dans la partie " entretiens")		
Partenaires: France travail, Action Locale Ecole de la 2eme chance, Chantiers insertion Pro, White School,		
AVM (Atelier des valets de la Marne)		

	<p>Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le développement de ses compétences, la stimulation, le maintien et la valorisation de ses acquis/acquisitions (capacités, compétences).</p> <p>EE : Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le développement de ses compétences.</p> <p>EE : Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne par la stimulation, le maintien et la valorisation de ses acquis/acquisitions (capacités, compétences).</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i> DUI -contrat de séjour et transmissions</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>
Thématique	Accompagnement à la santé	3,25
Objectif 2.6	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement en santé mentale de la personne.	4
	<p>Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement et tracent les besoins d'accompagnement en santé mentale de la personne, selon des modalités adaptées.</p> <p>EE : Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement les besoins d'accompagnement en santé mentale de la personne.</p> <p>EE : Les professionnels utilisent des moyens et outils adaptés pour évaluer ces besoins d'accompagnement.</p> <p>EE : Les professionnels assurent la traçabilité de ces repérages et/ou évaluations dans le dossier de la personne accompagnée.</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i> Rencontre programmée avec l'infirmière à l'arrivée (compte rendu dossier santé de la personne) Infirmière psy (mises à disposition 2;5j/semaine rencontre et suivi régulier des personnes accompagnées. Participation aux réunions les jeudi (compte rendu de réunion sur les situations).</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>★</p> <p>4</p>
	<p>Les professionnels alertent et/ou mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement en santé mentale de la personne.</p> <p>EE : Les professionnels alertent les personnes-ressources lorsqu'ils repèrent un besoin d'accompagnement en santé mentale.</p> <p>EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement.</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i> Partenaires : infirmières psy, psychologue détachée du CIAO 115 intervient 2jours/semaine. Médecins psychiatre libéral, Urgence médicale. Compte rendu dossier médical sur logiciel.</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>
Critère 2.6.3		
Objectif 2.7	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement de fin de vie et du deuil de la personne.	2,5
	<p>Les professionnels échangent en équipe pour adapter l'accompagnement au deuil vécu par la personne.</p> <p>EE : Les professionnels repèrent les situations de deuil vécu par la personne accompagnée.</p> <p>EE : Les professionnels échangent en équipe pour adapter l'accompagnement au deuil vécu par la personne.</p>	<p>3</p> <p>3</p> <p>3</p>
Critère 2.7.3		

	<i>Eléments de preuve :</i> Proposition de rencontre avec les psychologues sur le service ou libérale.	
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> Pas de situations rencontrées.	
Thématique	Continuité et fluidité des parcours	4
Objectif 2.8	Les professionnels favorisent la continuité de l'accompagnement dans l'ESSMS.	4
Critère 2.8.1	Les professionnels anticipent les situations de crise ou de rupture dans l'accompagnement ou le parcours de la personne et l'alertent des risques engendrés, le cas échéant.	4
	EE : Les professionnels savent repérer les situations de crise ou de rupture dans l'accompagnement ou le parcours de la personne. EE : Les professionnels alertent la personne accompagnée et son entourage des risques engendrés.	4 4
	<i>Eléments de preuve :</i> Repérage de l'équipe éducative de rupture (cf compte rendu réunion de synthèse 13/07/2023. Entretien avec la personne et la chef de service. Prise Rv avec professionnel ressource (RV 19/07/2023). Avenant au contrat de séjour sur les objectifs du projet. (28/08/23).	
Critère 2.8.2	Les professionnels accompagnent les interruptions et les ruptures d'accompagnement de la personne.	4
	EE : Les professionnels connaissent la conduite à tenir face aux interruptions et aux ruptures d'accompagnement de la personne. EE : Les professionnels adaptent le suivi lors des interruptions d'accompagnement. EE : Les professionnels proposent des alternatives en cas de rupture d'accompagnement.	4 4 4
	<i>Eléments de preuve :</i> Hospitalisation d'une personne en service psychiatrique la personne référente garde le lien (visite ou appel téléphonique). (compte rendu infirmière 25/08/2023 hospitalisation) (compte visite du 6/10/2023). Prolongation du contrat de séjour signé (6/10/2023). Compte rendu de réunion, travail en partenariat avec différents partenaires et acteurs locaux (UDAF, service de soins CHHU...)	
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.	4
	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.	4
	<i>Eléments de preuve :</i>	

	Formation sur le psychotraumatisme chez les réfugiés. (2023)	
Objectif 2.9	Les professionnels facilitent la fluidité du parcours de la personne accompagnée, en coordination avec les partenaires.	4
Critère 2.9.1	Les professionnels se coordonnent avec les partenaires du territoire impliqués dans le parcours de la personne accompagnée et partagent les informations nécessaires.	4
	EE : Les professionnels connaissent les partenaires du territoire impliqués dans le parcours de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels se coordonnent avec eux.	4
	EE : Les professionnels partagent avec eux les informations nécessaires à l'accompagnement de la personne.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Annuaire des partenaires sur logiciel. Téléconsultation sur le service. Convention avec le CHHM (infirmière psy 2,5 /semaine) CSAPS (dossier de la personne) UDAF (Rv dossier de la personne), Éducation national, école de la 2ème chance,....	
Critère 2.9.2	Les professionnels informent la personne accompagnée, et son entourage, des alternatives pour la continuité de son parcours.	4
	EE : Les professionnels connaissent les alternatives pour assurer la continuité du parcours de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels informent la personne accompagnée et son entourage des alternatives possibles.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Circonscription d'action sociale (rapport social du 19/01/2024) Les juristes font le relai sur le passage CHRS accueil de jour. OPH, dispositif AVDL.	
Critère 2.9.3	Les professionnels transmettent toute information nécessaire à la continuité de l'accompagnement de la personne aux professionnels qui prennent le relais et à l'entourage.	4
	EE : Les professionnels transmettent les informations nécessaires à la continuité de l'accompagnement en amont ou au plus tard, au moment du transfert de la personne ou de la prise de relais.	4
	EE : Les professionnels utilisent des moyens et outils de transmission de l'information adaptés à la situation.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Dossier de la personne, rapport social (ex 19/01/2024). Échange mail (du 15/06/23) Conseil pour l'emménagement (atelier, affiches sur l'entrée en logement, gestion du budget.) Mise en place d'une garderie pour permettre aux femmes de faire les démarches. Travail avec le centre sociaux culturel.	
Objectif 2.10	Les professionnels partagent entre eux les informations nécessaires à la continuité de l'accompagnement de la personne.	4
	Les professionnels partagent entre eux les informations nécessaires à l'accompagnement de la personne.	4

Critère 2.10.1	EE : Les professionnels ont accès aux informations nécessaires à l'accompagnement de la personne.	4
	EE : Les professionnels partagent entre eux ces informations dans des temps dédiés.	4
<i>Eléments de preuve :</i>		
Compte rendu de réunion de synthèse dans le dossier de la personne.		
Réunion ASE avec différents partenaires (4/07/24)		
Transmission à l'équipe (onglet dans logiciel).		
Critère 2.10.2	Les professionnels respectent les règles de sécurisation des données, des dossiers et des accès.	4
	EE : Les professionnels connaissent les règles de sécurisation des données, des dossiers et des accès.	4
	EE : Les professionnels appliquent ces règles.	4
<i>Eléments de preuve :</i>		
Logiciel mot de pass personnalisé, cession individualisée, ordinateur sécurisé par mot de pass, Règlement intérieur SOS femme accueil.		
Chapitre 3	L'ESSMS	3,45
Thématique	Bienveillance et éthique	3,75
Objectif 3.1	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie en matière de bienveillance.	3,75
Critère 3.1.1	L'ESSMS définit sa stratégie en matière de bienveillance et en partage une définition commune avec l'ensemble des acteurs.	4
	EE : L'ESSMS définit sa stratégie en matière de bienveillance.	4
	EE : L'ESSMS partage une définition commune de la bienveillance avec l'ensemble des acteurs (personnes accompagnées, professionnels, partenaires).	4
	EE : L'ESSMS questionne régulièrement sa stratégie en matière de bienveillance.	4
	EE : Entretien avec les membres du Conseil de la vie sociale.	2
<i>Eléments de preuve :</i>		
Projet d'établissement 2020- 2024		
Protocole d'accueil		
Comptes rendus du conseil des résidents et les café débat de l'année 2023		
Projet d'établissement		
Recommandations données aux usagers à l'admission		
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.	4
	EE : L'ESSMS définit l'organisation et les modalités de déploiement de sa démarche de bienveillance.	★
	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.	★
<i>Eléments de preuve :</i>		
Projet d'établissement 2020- 2024		
Protocole d'accueil		
	L'ESSMS organise des actions de sensibilisation à la bienveillance pour tout nouvel intervenant (partenaire, bénévole,...)	4

Critère 3.1.3	EE : L'ESSMS organise des actions de sensibilisation à la bientraitance pour tout nouvel intervenant (partenaire, bénévole,...).	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Planning des professionnels (intervention tutorée) Protocole d'accueil Projet d'établissement	
	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la bientraitance.	3
	EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la bientraitance.	3
Critère 3.1.4	<i>Eléments de preuve :</i> 2023: Formation réalisées: Conséquences des violences sur les enfants - IRTESS Accompagnement des personnes ayant une addiction - CSAPA Brevet secouriste en santé mental Droit des étrangers - France terre d'asile Tuteur d'apprentissage, l'accueil des élèves stagiaires.... Plan de formation	
Thématique	Droits de la personne accompagnée	4
Objectif 3.2	L'ESSMS veille à ce que la personne accompagnée dispose d'un cadre de vie adapté et respectueux de ses droits fondamentaux.	4
	L'ESSMS garantit un cadre de vie respectueux des droits fondamentaux des personnes accompagnées.	4
	EE : L'ESSMS organise ses espaces de vie pour apporter un cadre de vie respectueux de l'intimité, de l'intégrité et de la dignité aux personnes accompagnées.	4
	EE : L'ESSMS s'assure de la bonne utilisation de ces espaces.	4
Critère 3.2.2	EE : Entretien avec les membres du Conseil de la vie sociale.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Règles de vie collective Planning de passage des professionnels Règlement intérieur règlement de fonctionnement	
Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée	4
Objectif 3.3	L'ESSMS facilite la participation sociale de la personne accompagnée.	4
	L'ESSMS met à disposition des personnes accompagnées des espaces de rencontre et de socialisation, ainsi que des espaces d'apaisement et de bien-être.	4
	EE : L'ESSMS met à disposition des personnes accompagnées des espaces de rencontre et de socialisation.	4
Critère 3.3.1	EE : L'ESSMS met à disposition des personnes accompagnées des espaces dédiés à l'apaisement et au bien-être.	★
	EE : L'ESSMS en facilite l'accès et incite à leurs utilisations.	4
	<i>Eléments de preuve :</i>	

	plusieurs salles et espaces définis et aménagés pour les rencontres et échanges, salle de sport équipée dans la résidence, espace extérieur aménagé Partenaires extérieurs: animations privilégié vers le centre social (inclusion)	
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	4
Objectif 3.4	L'ESSMS coconstruit sa stratégie d'accompagnement et son inscription dans le territoire, dans une approche inclusive.	4
Critère 3.4.1	L'ESSMS met en œuvre une approche inclusive des accompagnements proposés.	4
	EE : L'ESSMS s'engage dans une approche inclusive des accompagnements proposés.	4
	EE : L'ESSMS s'organise pour favoriser la mise en œuvre de cette approche inclusive.	4
	EE : L'ESSMS partage sa stratégie d'accompagnement dans une approche inclusive avec l'ensemble des parties prenantes.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Convention avec le centre social Activités affichés dans le tableau à l'entrée des logements (visite d'un logement au 1er étage): spectacle organisée par la médiathèque, semaine du droit des femmes organisée avec le CIDFF... Projet d'établissement Livret d'accueil	
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> Liste des partenaires du territoire (CHS, CH de Haute Marne, Médiathèque, Centre social...)	
Critère 3.4.3	L'ESSMS s'inscrit dans des projets communs avec les partenaires du territoire pour renforcer l'offre d'accompagnement.	4
	EE : L'ESSMS développe ou s'intègre à des projets communs avec d'autres partenaires du territoire pour renforcer son offre d'accompagnement.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Projet de développement de l'insertion professionnelle Projet SIAO ayant abouti à la création du poste de psychologue Sensibilisation des auteurs de violence faite par les professionnels du CHRS réalisée à la maison d'arrêt et en milieu ouvert	

Critère 3.4.4	<p>L'ESSMS est force de proposition et d'innovation pour améliorer la qualité des accompagnements et les modalités d'intervention. 4</p> <p>EE : L'ESSMS s'engage dans des actions d'innovation pour améliorer la qualité des accompagnements et les modalités d'intervention. ★</p> <p>EE : L'ESSMS valorise ses actions d'innovation auprès des autorités. 4</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>Réseau de psychologue mis en place suite à l'appel à projet ARS sur les femmes victimes de violence;</p> <p>Salle de sport équipée en interne;</p> <p>Infirmière salariée suite à un financement ARS;</p> <p>Pole mère enfant ayant une autorisation de centre maternel pour assurer une garde des enfants pendant les entretiens des résidentes et pour travailler sur le lien parent-enfant;</p> <p>Salle informatique à disposition des usagers et un informaticien pour aider à la compréhension du numérique.</p>
Critère 3.4.5	<p>L'ESSMS développe des actions d'ouverture à et sur son environnement pour favoriser les interactions et partenariats. 4</p> <p>EE : L'ESSMS mène des actions d'information sur ses activités auprès de son environnement et s'inscrit comme lieu-ressource au sein du territoire. 4</p> <p>EE : L'ESSMS participe à des évènements sur son territoire. 4</p> <p>EE : L'ESSMS organise des événements ouverts à son environnement pour favoriser les interactions et partenariats. 4</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>Travail avec le centre socio culturel;</p> <p>Fête de Noël ouvert aux maisons relais et au centre social;</p> <p>Flash mob organisée avec les usagers lors de la semaine du droit des femmes - mars 2024;</p> <p>Inscription des enfants dans les centres aérés</p> <p>Spectacle médiathèque: la fabrique du livre jeunesse #5 (été 2024)</p>
Thématique	Accompagnement à l'autonomie 2,67
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. 2,67
Critère 3.5.1	<p>L'ESSMS définit sa stratégie de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées et s'assure de sa mise en œuvre. 1</p> <p>EE : L'ESSMS définit sa stratégie de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées.? 1</p> <p>EE : L'ESSMS communique sur les modalités de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées. 1</p> <p>EE : L'ESSMS actualise sa stratégie autant que nécessaire. 1</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>Contrat de séjour</p>

Critère 3.5.2	<p>Les professionnels mettent en œuvre les actions de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées. 4</p> <p>EE : Les professionnels savent identifier les situations de risque de perte d'autonomie et d'isolement des personnes accompagnées. 4</p> <p>EE : Les professionnels mobilisent les moyens nécessaires mis à leur disposition. ★</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i> Action collectives inscrites sur le DUI (imprim écran): Le sommeil c'est la santé, Atelier accès au logement, Visite eco appart à Chalon en Champagne... Flyer sur les démarches à faire quand on a un logement</p>
Critère 3.5.3	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la préservation de l'autonomie et à la prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées. 3</p> <p>EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la préservation de l'autonomie et à la prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées. 3</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i> Réunion plénière du personnel 2 fois par an avec information sur la prévention du suicide</p>
Thématique	Accompagnement à la santé 3,67
Objectif 3.6	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de gestion du risque médicamenteux.? 4
Critère 3.6.4	<p>Les professionnels alertent en cas de risque lié à la prise en charge médicamenteuse, dont la iatrogénie. 4</p> <p>EE : Les professionnels surveillent les signes de nonobservance et de iatrogénie médicamenteuse chez les personnes accompagnées. 4</p> <p>EE : Les professionnels alertent les personnes-ressources en cas de risque identifié. 4</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i> Dossier médical de l'utilisateur</p>
Objectif 3.7	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux.? 3,33
Critère 3.7.1	<p>L'ESSMS définit sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux et s'assure de sa mise en œuvre. 2</p> <p>EE : L'ESSMS définit sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux.? 2</p> <p>EE : L'ESSMS communique sur les règles d'hygiène et de prévention du risque infectieux. 2</p> <p>EE : L'ESSMS évalue régulièrement le respect des règles d'hygiène et de prévention du risque infectieux. 2</p> <p>EE : L'ESSMS actualise sa stratégie autant que nécessaire. 2</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i> Règles de vie collectives Projet d'établissement page 14 à 17 (ressources humaines)</p>
	<p>Les professionnels mettent en œuvre les actions de prévention et de gestion du risque infectieux. 4</p>

Critère 3.7.2	EE : Les professionnels savent identifier les situations nécessitant une gestion spécifique du risque infectieux.	4
	EE : Les professionnels mobilisent les moyens nécessaires mis à leur disposition.	4
<i>Éléments de preuve :</i> Planning du ménage du logement entre les résidents Règle de vie collective Règlement intérieur, Compte rendu réunion resident		
Critère 3.7.3	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à la maîtrise du risque infectieux.	4
	EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à la maîtrise du risque infectieux.	4
<i>Éléments de preuve :</i> Sensibilisation réalisée par la cheffe de service de la maison relais Protocole traitement des cafards		
Thématique	Politique ressources humaines	2,67
Objectif 3.8	L'ESSMS définit et déploie une politique ressources humaines au service de sa stratégie et de la qualité de l'accompagnement.	2,67
Critère 3.8.1	L'ESSMS définit et déploie sa politique ressources humaines et met en œuvre une démarche de prévention des risques professionnels.	2
	EE : L'ESSMS définit sa politique ressources humaines et met en place l'organisation nécessaire pour son déploiement.	2
	EE : L'ESSMS intègre la démarche de prévention des risques professionnels dans sa politique ressources humaines et la met en œuvre.	2
	EE : L'ESSMS assure l'information sur la protection du lanceur d'alerte.	1
<i>Éléments de preuve :</i> DUERP 2023 Plan de formation		
Critère 3.8.2	L'ESSMS met en œuvre un processus d'accueil et d'intégration des nouveaux professionnels et intervenants.	2
	EE : L'ESSMS dispose d'un processus d'accueil et d'intégration des nouveaux professionnels et intervenants.	2
	EE : L'ESSMS s'assure de sa mise en œuvre.	2
<i>Éléments de preuve :</i> Planning des professionnels		
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>Éléments de preuve :</i> GEPC		

	Plan de formation	
Critère 3.8.4	L'ESSMS met au service des accompagnements une équipe de professionnels formés et qualifiés.	4
	EE : L'ESSMS s'assure de la qualification des professionnels qu'il recrute.	4
	EE : L'ESSMS identifie les besoins en formation continue des professionnels au regard de sa stratégie et de l'évolution du secteur.	4
	EE : L'ESSMS met en œuvre son plan de formation.	4
	<i>Éléments de preuve :</i> Plan de formation	
Critère 3.8.5	L'ESSMS définit des modalités de travail adaptées pour garantir la sécurité, la continuité et la qualité de l'accompagnement des personnes.	3
	EE : L'ESSMS définit les différentes modalités de travail adaptées au public accueilli.	3
	EE : L'ESSMS organise l'activité des professionnels pour garantir la sécurité, la continuité et la qualité des accompagnements des personnes.	2
	<i>Éléments de preuve :</i> Planning professionnels, planning des Congés, notes de service, tableau récapitulatif	
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
Objectif 3.9	L'ESSMS met en œuvre une politique de qualité de vie au travail.	2,67
Critère 3.9.1	L'ESSMS promeut une politique favorisant la qualité de vie au travail.	3
	EE : L'ESSMS définit une politique de Qualité de Vie au Travail (QVT).	2
	EE : L'ESSMS identifie les actions nécessaires à sa mise en œuvre.	3
	EE : L'ESSMS communique sur les actions menées.	3
	<i>Éléments de preuve :</i> Réunion plénière 3 fois par an Planning de synthèse avec compte rendu sur le DUI (dossier usager informatisé) DUERP 2023	
Critère 3.9.2	L'ESSMS favorise la qualité de l'environnement de travail des professionnels.	3
	EE : L'ESSMS définit sa stratégie pour favoriser la qualité de l'environnement de travail des professionnels.	2
	EE : L'ESSMS met en place des actions et aménagements pour favoriser la qualité de l'environnement de travail.	3
	<i>Éléments de preuve :</i> Locaux sécurisés (badges, caméras de surveillance) 1 Véhicule électrique	
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.	2
	EE : L'ESSMS organise des espaces de discussion et de partage pour les professionnels à fréquence régulière.	2
	EE : L'ESSMS organise des temps de soutien psychologique et/ou éthique pour les professionnels à fréquence régulière.	1

	<i>Eléments de preuve :</i> Réunion de synthèse	
Thématique	Démarche qualité et gestion des risques	2,82
Objectif 3.10	L'ESSMS définit et déploie sa démarche d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques.	1,5
Critère 3.10.1	L'ESSMS définit sa politique qualité et gestion des risques.	2
	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.	2
	EE : L'ESSMS s'inscrit dans des partenariats pouvant lui apporter une expertise et/ou un appui dans sa démarche.	2
	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.	2
	EE : Entretien avec les membres du Conseil de la vie sociale.	1
	<i>Eléments de preuve :</i> Projet d'établissement 2020- 2024 Protocole de prévention de la maltraitance protocole sanction protocole d'accueil règlement intérieur conventions avec le partenaires	
Critère 3.10.2	L'ESSMS met en œuvre sa démarche qualité et gestion des risques.	1
	EE : L'ESSMS met en place une organisation pour assurer le pilotage de sa démarche qualité et gestion des risques.	1
	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.	1
	EE : L'ESSMS révise sa démarche autant que nécessaire.	1
	EE : Entretien avec les membres du Conseil de la vie sociale.	1
	<i>Eléments de preuve :</i> Projet d'établissement 2020- 2024	
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.	1
	EE : L'ESSMS identifie avec les professionnels les situations à risque pouvant générer des actes de maltraitance et de violence.	1
	EE : L'ESSMS définit un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et violence au regard des risques identifiés.	1
	<i>Eléments de preuve :</i> Protocole prévention maltraitance, rapport incident	

Critère 3.11.2 (Impératif)	<p>L'ESSMS traite les signalements de faits de maltraitance et de violence, et met en place des actions correctives. 4</p> <p>EE : L'ESSMS analyse les signalements de maltraitance et de violence. 4</p> <p>EE : L'ESSMS met en place des actions correctives. 4</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i> Protocole Prévention maltraitance, rapport incident</p>
Critère 3.11.3	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la détection et au signalement de faits de maltraitance et de violence. 4</p> <p>EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la détection et au signalement de faits de maltraitance et de violence. 4</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i> Plan de formation 2023</p>
Objectif 3.12	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations. 2,67
Critère 3.12.1 (Impératif)	<p>L'ESSMS organise le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations. 2</p> <p>EE : L'ESSMS organise le recueil des plaintes et des réclamations. 2</p> <p>EE : L'ESSMS organise le traitement des plaintes et des réclamations. 2</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i> Boîte à idée, comptes rendus 2023 conseil des résidents, Café débat 2023</p>
Critère 3.12.2 (Impératif)	<p>L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes. 2</p> <p>EE : L'ESSMS communique sur le traitement des réclamations et des plaintes auprès des parties prenantes. 2</p> <p>EE : L'ESSMS assure un retour à la personne à l'origine de la réclamation ou de la plainte. 2</p> <p>EE : Entretien avec les membres du Conseil de la vie sociale. 2</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i> Compte rendus conseil des résidents 2023</p>
Critère 3.12.3 (Impératif)	<p>Les professionnels analysent en équipe les plaintes et les réclamations et mettent en place des actions correctives. 4</p> <p>EE : Les professionnels analysent les plaintes et les réclamations en équipe. 4</p> <p>EE : Les professionnels mettent en place des actions correctives. 4</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i> Rapport incident Logiciel DUI</p>
Objectif 3.13	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des événements indésirables. 3,5
Critère 3.13.1 (Impératif)	<p>L'ESSMS organise le recueil et le traitement des événements indésirables. 4</p> <p>EE : L'ESSMS organise le recueil des événements indésirables. 4</p> <p>EE : L'ESSMS organise le traitement des événements indésirables. 4</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i> Protocole prévention maltraitance, rapport incident</p>

Critère 3.13.2 (Impératif)	L'ESSMS communique sur le traitement des évènements indésirables auprès des parties prenantes.	2
	EE : L'ESSMS communique sur les évènements indésirables et leur traitement auprès des parties prenantes.	2
	EE : L'ESSMS signale les évènements indésirables graves aux autorités.	4
	EE : Entretien avec les membres du Conseil de la vie sociale.	1
<i>Eléments de preuve :</i>		
Compte rendu des situations sur le dossier des usagers		
Compte rendu du conseils des résidents		
Critère 3.13.3 (Impératif)	Les professionnels déclarent et analysent en équipe les évènements indésirables et mettent en place des actions correctives.	4
	EE : Les professionnels déclarent les évènements indésirables	4
	EE : Les professionnels les analysent en équipe.	4
	EE : Les professionnels mettent en place des actions correctives.	4
<i>Eléments de preuve :</i>		
Protocole de prévention de la maltraitance		
rapport incident		
Dossier usager informatisé		
Critère 3.13.4	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion des évènements indésirables.	4
	EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion des évènements indésirables.	4
	<i>Eléments de preuve :</i>	
Protocole de prévention de la maltraitance		
rapport incident		
Objectif 3.14	L'ESSMS est doté d'un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité.	2,25
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.	3
	EE : L'ESSMS définit avec les professionnels un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité.	4
	EE : L'ESSMS actualise ce plan autant que nécessaire.	4
	EE : Entretien avec les membres du Conseil de la vie sociale.	2
<i>Eléments de preuve :</i>		
Plan de crise actualisé 2023		
Plan de gestion de crise 2023		
Critère 3.14.2 (Impératif)	L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne et en externe.	4
	EE : L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne.	4
	EE : L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en externe.	4
<i>Eléments de preuve :</i>		
Plan de gestion de crise 2023		
	Les professionnels participent aux exercices et aux retours d'expérience partagés, organisés par l'ESSMS.	1

Critère 3.14.3	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> plan de gestion de crise 2023		
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
Objectif 3.15	L'ESSMS s'inscrit dans une dynamique d'innovation et d'évolution sociétale.	4
Critère 3.15.1	L'ESSMS définit et met en oeuvre sa stratégie d'optimisation des achats et de développement durable.	4
	EE : L'ESSMS définit une politique de développement durable. EE : L'ESSMS met en place des actions d'optimisation des achats et de lutte contre le gaspillage.	4 4
<i>Eléments de preuve :</i> Projet d'établissement page 60 et 61		
Critère 3.15.2	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie numérique.	4
	EE : L'ESSMS formalise une stratégie numérique.	4
	EE : L'ESSMS met en place des actions permettant le déploiement de cette stratégie.	4
	EE : L'ESSMS s'assure de la sécurisation des données et des accès.	4
<i>Eléments de preuve :</i> DUI (Dossier usager informatisé) logiciel RH Projet d'établissement page 61 Salle informatique à disposition		
Critère 3.15.3	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux outils numériques.	4
	EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au bon usage des outils numériques.	4
<i>Eléments de preuve :</i> DUI Logiciel RH		

Focus sur les critères impératifs

Le tableau ci-dessous présente l'ensemble des cotations retenues pour les 17 critères impératifs qui s'appliquent à votre structure, ainsi que les éléments de preuves consultés et les commentaires associés.

		Cotation
Objectif 2.2	Les professionnels favorisent l'exercice des droits fondamentaux et des libertés individuelles de la personne accompagnée.	3,86
Critère 2.2.1	Les professionnels soutiennent la liberté d'aller et venir de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels favorisent la liberté d'aller et venir de la personne accompagnée (dedans/dehors) dans les limites du cadre d'intervention.	4
	EE : Les restrictions à la liberté d'aller et venir sont encadrées.	4
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
Critère 2.2.3	Les professionnels respectent la vie privée et l'intimité de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la vie privée et de l'intimité de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels partagent entre eux ces pratiques.	4
Critère 2.2.4	Les professionnels respectent la liberté d'opinion, les croyances et la vie spirituelle de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la liberté d'opinion, des croyances et de la vie spirituelle de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels partagent entre eux ces pratiques.	4
Critère 2.2.5	Les professionnels respectent le droit à l'image de la personne accompagnée.	3
	EE : Les professionnels recueillent le choix de la personne accompagnée sur son droit à l'image.	3
	EE : Les professionnels respectent le choix exprimé par la personne accompagnée sur son droit à l'image.	3
Critère 2.2.6	L'ESSMS favorise l'exercice des droits et libertés de la personne accompagnée.	4
	EE : L'ESSMS définit, avec les professionnels, les pratiques et les modalités de déploiement favorisant l'exercice des droits de la personne accompagnée.	4
	EE : L'ESSMS met à disposition des outils (ou autres leviers mobilisables) permettant la mise en œuvre de ces pratiques.	4
	L'ESSMS garantit la confidentialité et la protection des informations et données	

	relatives à la personne accompagnée.	4
Critère 2.2.7	EE : L'ESSMS définit l'organisation et les pratiques qui garantissent la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée.	4
	EE : L'ESSMS met à disposition des moyens et des outils permettant la mise en œuvre de ces pratiques.	4
	EE : L'ESSMS forme / sensibilise les professionnels au respect des règles de confidentialité et de protection des informations et données relatives à la personne accompagnée.	4
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.	1
	EE : L'ESSMS identifie avec les professionnels les situations à risque pouvant générer des actes de maltraitance et de violence.	1
	EE : L'ESSMS définit un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et violence au regard des risques identifiés.	1
	<i>Commentaire :</i> Un traitement des situations de maltraitance est réalisé suivant le protocole de prévention des situations de maltraitance. Une sensibilisation des usagers est effectuée lors du conseil des résident et une sensibilisation du nouvel arrivant est réalisée par le directeur. Cependant il n'y a pas d'identification à priori des situations de maltraitance, ni de plan de préventions de ces situations. La structure gagnerait à réaliser une identification à priori des situations de maltraitance avec les professionnels et à réaliser un plan de prévention de ses situations.	
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> Les situations de maltraitance sont gérées suivant le protocole de prévention de la maltraitance.	
Objectif 3.12	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.	2,67
Critère 3.12.1	L'ESSMS organise le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.	2
	EE : L'ESSMS organise le recueil des plaintes et des réclamations.	2
	EE : L'ESSMS organise le traitement des plaintes et des réclamations.	2
	<i>Commentaire :</i> La boîte à idée, les comités de résidents, les rencontres avec les référents sont les points de recueils des plaintes et réclamations. Le traitement des plaintes et réclamations est fait au fil de l'eau. La formalisation n'est pas systématique pour toutes les réclamations orales. Il n'y a pas de procédure formalisée d'enregistrement et de gestion des plaintes et réclamations. La structure gagnerait à définir une procédure de gestion des plaintes et réclamations.	
	L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes.	2
	EE : L'ESSMS communique sur le traitement des réclamations et des plaintes auprès	

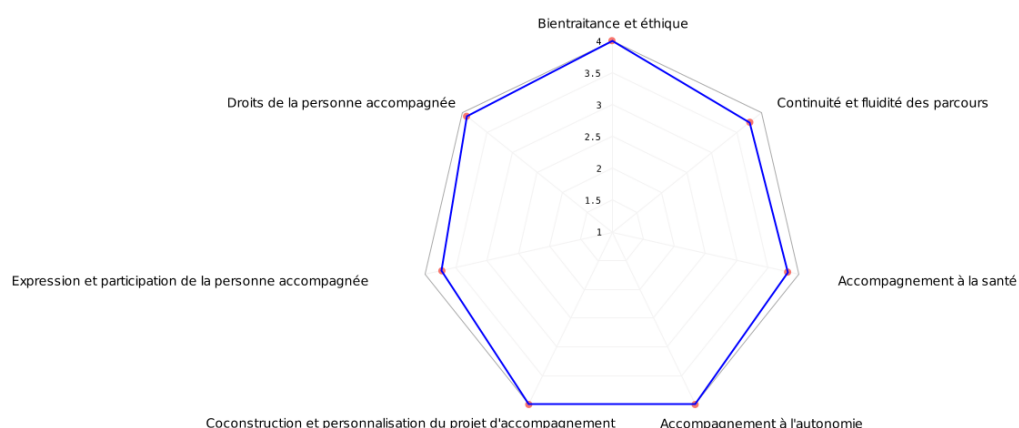
Critère 3.12.2	des parties prenantes.	2
	EE : L'ESSMS assure un retour à la personne à l'origine de la réclamation ou de la plainte.	2
	EE : Entretien avec les membres du Conseil de la vie sociale.	2
<hr/>		
	<i>Commentaire :</i> Le traitement des plaintes et réclamations est fait au fil de l'eau. La formalisation n'est pas systématique pour les réclamations orales. Il n'y a pas de procédure écrite d'enregistrement, de gestion et de communication des plaintes et réclamations. La structure gagnerait à définir une stratégie de communication des plaintes et réclamations aux parties prenantes. Les réclamations des usagers formulées lors des comités des résidents font l'objet de réponses apportées en direct. Le CHRS n'a pas défini de stratégie de communication de toutes réclamations reçues auprès du comité des résidents. La structure ne dispose pas de procédure de gestion et de communication des plaintes et réclamations. La structure gagnerait à formaliser une procédure de gestion et de communication des plaintes et réclamations.	
Critère 3.12.3	Les professionnels analysent en équipe les plaintes et les réclamations et mettent en place des actions correctives.	4
	EE : Les professionnels analysent les plaintes et les réclamations en équipe.	4
	EE : Les professionnels mettent en place des actions correctives.	4
<hr/>		
	<i>Commentaire :</i> Les réclamations sont enregistrées dans le DUI - transmissions. Elles peuvent être recueillies lors du comité des résidents. Son traitement est effectué par le référent de l'utilisateur et au besoin par la cheffe de service ou le directeur. Si le conflit est plus important un rapport d'incident est fait. Une boîte à idée est utilisée pour le recueil des réclamations. Il n'y a pas de procédure de gestion des réclamations formalisée. Les réclamations sont discutées en synthèse avec les équipes, notamment pour partager les actions d'améliorations à mettre en place (changement appartement...) afin d'expliquer les décisions prises notamment pour gérer les conflits. le logiciel DUI permet d'avoir les informations sur les résidents et du fait de la polyvalence des professionnels, chacun peut prendre le relais pour assurer la suite de la prise en charge.	
Objectif 3.13	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des événements indésirables.	3,5
Critère 3.13.1	L'ESSMS organise le recueil et le traitement des événements indésirables.	4
	EE : L'ESSMS organise le recueil des événements indésirables.	4
	EE : L'ESSMS organise le traitement des événements indésirables.	4
<hr/>		
	<i>Commentaire :</i> Le protocole de prévention de la maltraitance décrit les modalités de recueil et de traitement des événements indésirables. La structure gagnerait à modifier l'intitulé en y ajoutant "événement indésirable" pour une meilleure clarté.	
	L'ESSMS communique sur le traitement des événements indésirables auprès des parties prenantes.	2
	EE : L'ESSMS communique sur les événements indésirables et leur traitement auprès des parties prenantes.	2
	EE : L'ESSMS signale les événements indésirables graves aux autorités.	4
	EE : Entretien avec les membres du Conseil de la vie sociale.	1

Critère 3.13.2	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>Lés événements indésirables graves font l'objet d'un rapport d'incident transmis aux autorités. Une communication sur le traitement des événements indésirables est faite aux professionnels par les réunions de synthèse. Les événements indésirables soulevés lors du comité des résidents sont gérés par les professionnels cependant il n'y a de stratégie définies sur les modalités de communication des événements indésirables aux membres du comité des résidents.</p> <p>Il n'y a pas de stratégie de communication définie sur le traitements des événements indésirables auprès du comité des résidents.</p> <p>La structure gagnerait à définir et formaliser les modalités de communication des événements indésirables auprès du comité des résidents.</p>
Critère 3.13.3	<p>Les professionnels déclarent et analysent en équipe les évènements indésirables et mettent en place des actions correctives. 4</p> <p>EE : Les professionnels déclarent les évènements indésirables 4</p> <p>EE : Les professionnels les analysent en équipe. 4</p> <p>EE : Les professionnels mettent en place des actions correctives. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>En cas d'événement indésirable, un rapport incident est réalisé dans les 48 h, suivant la procédure. En cas d'événement indésirable grave, le rapport est adressé aux autorités. Un retour est fait aux équipes par la direction et inscrit dans le dossier de la personne.</p> <p>Le rapport d'incident est discuté en équipe avec le directeur ou lors de la synthèse,</p>
Objectif 3.14	L'ESSMS est doté d'un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité. 2,25
Critère 3.14.1	<p>L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité et le réactualise régulièrement. 3</p> <p>EE : L'ESSMS définit avec les professionnels un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité. 4</p> <p>EE : L'ESSMS actualise ce plan autant que nécessaire. 4</p> <p>EE : Entretien avec les membres du Conseil de la vie sociale. 2</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Le plan de gestion de crise a été actualisé cependant les membres du comité des résidents n'ont pas connaissance du plan de gestion de crise. La structure gagnerait à communiquer le plan de gestion de crise auprès des membres du comité des résidents.</p>
Critère 3.14.2	<p>L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne et en externe. 4</p> <p>EE : L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne. 4</p> <p>EE : L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en externe. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Une communication du plan de gestion de crise est faite par mail aux professionnels.</p>

Cotation des chapitres par thématiques

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

Chapitre 1 - La personne



Axes forts

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

		Cotation
Thématique	Bientraitance et éthique	4
Objectif 1.1	La personne accompagnée s'exprime sur la bientraitance.	4
Critère 1.1.1	La personne accompagnée exprime sa perception de la bientraitance.	4
	<i>Commentaire :</i> AT2: La personne rencontrée exprime un accueil bienveillant. La personne rencontrée exprime avoir été bien accueillie. La personne rencontrée exprime avoir rencontré des professionnels bienveillants et à l'écoute. AT 3 : Je peux parler facilement avec les personnes du service à l'appartement ou en entretien si j'ai besoin.	
Thématique	Droits de la personne accompagnée	3,9
Objectif 1.2	La personne accompagnée est informée de ses droits de façon claire et adaptée. Sa compréhension est recherchée et favorisée.	3,71
Critère 1.2.1	La personne accompagnée et son entourage sont informés du rôle des professionnels et autres intervenants et peuvent les identifier.	4
	<i>Commentaire :</i> AT2: La personne rencontrée dit avoir été présentée à son référent et à tous les professionnels La personne rencontrée connaît sa référente et sa fonction. Elle affirme avoir été présentée aux autres professionnels du CHRS.	

	AT3 : Un trombinoscope est donné à l'arrivée.	
Critère 1.2.2	<p>La personne accompagnée est informée de ses droits et devoirs dans le cadre de la vie collective ou du fonctionnement du service.</p> <p><i>Commentaire :</i> AT2: La personne accompagnée exprime avoir reçu le règlement intérieur, le contrat de séjour signé 5 jours après son arrivée et le document du droit à l'image. Elle dit avoir reçu d'autres documents dont elle ne se souvient pas. Elle exprime avoir des échanges très fluides avec sa référente et se dit entendue. La personne accompagnée exprime avoir travaillé son projet avec sa référente, avoir signé son contrat de séjour, le droit à l'image, avoir reçu le livret d'accueil et les règles de vie collective AT 3 : Règlement expliqué par la référente, je peux rencontrer des personnes différentes en fonction de mes demandes.</p>	4
Critère 1.2.3	<p>La personne accompagnée est systématiquement informée de la possibilité de désigner une personne de confiance pour l'accompagner et l'assister dans ses démarches.</p> <p><i>Commentaire :</i> AT2: La personne accompagnée exprime avoir désigné une personne de confiance et connaît son rôle. La personne rencontrée exprime que sa référente lui a donné le formulaire de désignation de la personne de confiance mais elle n'a pas souhaité en désigner. AT 3 : Je ne sais pas je vois avec les professionnels si j'ai un souci.</p>	3
Critère 1.2.4	<p>La personne a accès aux informations relatives à son accompagnement.</p> <p><i>Commentaire :</i> AT2: La personne accompagnée exprime n'avoir pas reçu d'informations sur ce sujet. La structure gagnerait à rappeler les modalités d'accès au dossier aux usagers. La personne exprime avoir accès à toutes les informations qu'elle souhaite par le biais de sa référente. AT 3 : La référente s'occupe des papiers avec moi. Je sais à qui demander si j'ai besoin.</p>	3
Critère 1.2.5	<p>La personne peut s'adresser aux professionnels qui l'accompagnent pour être orientée, accompagnée et soutenue dans l'exercice de ses droits individuels.</p> <p><i>Commentaire :</i> AT2: La personne rencontrée dit avoir un référent qui l'accompagne pour tous ses besoins notamment dans les démarches administratives. La personne rencontrée exprime être accompagnée par sa référente dans toutes ses démarches. AT 3 : Pour certains papiers je vois la chef de service.</p>	4
Critère 1.2.6	<p>Les professionnels informent la personne accompagnée de ses droits et de leurs modalités d'exercice, ou l'orientent vers le bon interlocuteur.</p> <p><i>Commentaire :</i> La personne est informée de ses droits à l'admission et est orientée en fonction des besoins (CSAPA). A l'admission l'utilisateur reçoit le livret d'accueil, l'organigramme, la charte des droits et libertés, le règlement de fonctionnement, les recommandations signées. L'accueil est fait suivant le protocole d'accueil (s'assurer que tous les documents sont donnés, lui attribuer un référent social...)</p>	4

	Au besoin, une orientation vers des partenaires en santé est fait par l'IDE qui prend les RDV médicaux. Les professionnels accompagnent également pour l'insertion professionnelle (orientation vers France travail...)	
Critère 1.2.7	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la connaissance des droits de la personne accompagnée.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels ont participé à des actions de formations relatives la prise en charge des personnes ayant une addiction, à la santé mentale et à la précarité où les droits des usagers ont été abordés.</p>	4
Objectif 1.3	La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service.	4
Critère 1.3.1	<p>La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service et des outils favorisant leur compréhension.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> AT2: la personne rencontrée exprime avoir participé à son premier conseil des résidents car elle est arrivée au CHRS, il y a 3 semaines. Elle explique que le conseil des résidents se déroule une fois par mois et est obligatoire. Elle exprime avoir participé à de bons échanges et avoir reçu des informations sur le fonctionnement du CHRS. La personne rencontrée dit avoir reçu des informations lors du conseil des résidents et qu'elle a la possibilité de donner son avis. AT 3: Conseil des résidentes sujets abordés qui font référence aux règlements de fonctionnement. Les usagers sont impliqués dans l'actualisation des règles de fonctionnement. Les règles de vie collectives sont discutées en comité des résidents. L'organisation et le fonctionnement de la vie en collectivité sont discutées en comité des résidents. Les résidents peuvent faire des propositions sur l'organisation et remontent les difficultés liées à la vie en collectivité. Le comité des résidents se réunit une fois par mois et la participation des usagers est obligatoire. C'est une instance qui favorise l'implication et la participation de tous les usagers à l'organisation de l'établissement. Les membres du comité des résidents rencontrés se disent très satisfaits de cette instance qui leur permet de poser toutes questions ou interrogations sur l'organisation des règles de vie mais aussi sur les problèmes qu'ils peuvent rencontrer.</p>	4
Critère 1.3.2	<p>Les professionnels coconstruisent les règles de vie collective ou les modalités de fonctionnement du service dans le respect des droits et libertés de la personne accompagnée.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les règles de vie sont expliquées à l'accueil. Une surveillante de nuit est mise en place. Un respect des horaires est appliqué (20 h pour celle qui ont des enfants et 23 h pour les femmes sans enfant). Un planning de suivi des ménages des appartements est mis en place (du lundi au vendredi entre 9h et 11h). Des avertissements voire des sanctions pouvant aller jusqu'à l'exclusion en cas de violations répétées peuvent être mises en oeuvre. L'avis des usagers est pris en compte pour améliorer les documents notamment lors des retours des comités des résidents des cafés Débat. Les règles de vie collective sont construites en équipe. Les retours des usagers via les cafés débat sont pris en compte pour la construction des règles de vie collective. Les Cafés débat sont organisés pour recueillir les avis des usagers et améliorer les documents. A la suite d'un café débat, les fiches avec pictogramme ont été faites pour les personnes ne</p>	4

	comprenant pas le Français.	
Objectif 1.4	La personne bénéficie d'un cadre de vie ou d'accompagnement adapté et respectueux de ses droits fondamentaux.	4
Critère 1.4.1	<p>La personne est assurée que les choix qu'elle exprime sur son cadre de vie ou d'accompagnement sont pris en compte.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> La personne rencontrée se dit très satisfaite des conditions de logement et de prise en charge. Elle ajoute qu'elle peut personnaliser son logement. AT 3 :Conseil des résidentes, liens avec la référente ou surveillant de nuit</p>	4
Critère 1.4.2	<p>La personne accompagnée bénéficie d'un espace de vie privé, adapté et respectueux de ses droits fondamentaux, qu'elle est encouragée à personnaliser.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> AT2: La personne accompagnée est satisfaite de son logement et dit avoir personnalisé sa chambre. La personne rencontrée se dit très satisfaite des conditions de logement et de prise en charge. Elle ajoute qu'elle peut personnaliser son logement. AT 3 :Chambre espace privé.</p>	4
Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée	3,72
Objectif 1.5	La personne accompagnée est actrice des instances collectives ou de toutes autres formes de participation. Sa participation effective est favorisée.	3
Critère 1.5.1	<p>La personne accompagnée participe aux instances collectives ou à toutes autres formes de participation.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> AT2: la personne rencontrée exprime avoir participé à son premier conseil des résidents car elle est arrivée au CHRS, il y a 3 semaines. Elle explique que le conseil des résidents se déroule une fois par mois et est obligatoire. Elle exprime avoir participé à de bons échanges et avoir reçu des informations sur le fonctionnement du CHRS. Elle exprime ne pas connaître de représentants des usagers. Elle exprime que la satisfaction par rapport au logement est abordée "on parle de ce qui ne va pas". La structure gagnerait à élire des représentants des usagers. La personne rencontrée participe au conseil des résidents. Elle exprime avoir la possibilité de dire son insatisfaction et de donner son avis. Le conseil des résidents n'a pas de représentants. La présence de tous les usagers est obligatoire. La structure gagnerait à élire des représentants des résidents suivant les attendus du CVS. AT 3 : Conseil de résidente réunion obligatoire Le comité des résidents se tient une fois par mois et la présence de tous les usagers est obligatoire. Les usagers sont informés par la direction et leur référent. La date de la prochaine réunion figure dans le compte rendu des comités de résidents. Le comité des résidents n'est pas un CVS car il n'y a pas d'élections des membres, ni de d'ordre du jour envoyés 15 jours avant, ni la communication attendue dans le cadre du décret d'avril 2022 entre autres. Nous n'avons pas de PV de carence car la direction n'a pas souhaité mettre en place un CVS au vu de la difficulté de le faire dans le CHRS à cause du temps de séjour des usagers qui reste très court.</p>	3

Critère 1.5.3	<p>Les professionnels facilitent l'accès à la traçabilité des échanges et réponses apportées dans le cadre des instances collectives ou à toutes autres formes de participation.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Le compte rendu du comité des résidents est affiché dans le hall ainsi que des informations sur les actions collectives (sorties, activités...); Informations également affichées dans les tableaux situés dans les logements. Le compte rendu du comité des résidents est fait par le travailleur social présent et est affiché dans les locaux devant la laverie.</p>	4
Objectif 1.6	L'expression de la personne est recueillie tout au long de son accompagnement.	4
Critère 1.6.1	<p>La personne accompagnée est soutenue dans son expression. Le partage de son expérience est favorisé et l'expression de ses préférences prise en compte.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> La personne accompagnée précise que tous les professionnels sont à l'écoute et sont très attentionnés quant à leurs besoins et sollicitations AT 3 : Prend des cours de français. On peut s'inscrire dans des activités comme piscine, sport... cinéma</p>	4
Critère 1.6.2	<p>Les professionnels facilitent l'expression de la personne accompagnée grâce à l'utilisation de moyens et outils adaptés.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> la Boite à idée permet de recueillir des suggestions ou réclamations qui peuvent être anonymes. Des remontées d'information peuvent être faites lors des entretiens avec le référent. Les réclamations sont notées dans le dossier de la personne Axe de progrès : outils adaptés (Doc FALC)</p>	4
Critère 1.6.3	<p>Les professionnels analysent le recueil de l'expression de la personne accompagnée et en tirent les enseignements.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> L'utilisateur peut s'adresser directement à son référent. les demandes sont traitées en direct. La traçabilité n'est pas systématique. La structure gagnerait à formaliser toutes les demandes des usagers (y compris les réclamations) Revue des réclamations en équipe lors des réunions de synthèse ou en amont en fonction des situations. Des solutions sont apportées et formalisées dans le dossier de l'utilisateur.</p>	4
Objectif 1.7	La personne accompagnée exprime son choix de manière éclairée.	4
Critère 1.7.1	<p>La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer son consentement éclairé, grâce à une information claire et des moyens adaptés.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> La personne rencontrée exprime avoir reçu des informations claires sur son accompagnement. La personne rencontrée dit que toutes les explications sont très claires. AT 3 : Explication orale.</p>	4
	<p>Les professionnels réinterrogent le refus de la personne tout au long de son accompagnement et recherchent des alternatives avec elle.</p> <hr/>	4

Critère 1.7.3	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>En cas de refus, les professionnels instaurent un dialogue et peuvent solliciter le psychologue. Le refus est tracé dans le DUI.</p> <p>Les professionnels respectent le choix des résidentes. En cas de refus de la personne, ils font appel à l'infirmière et peuvent en fonction des situations prendre contact avec la famille pour trouver des solutions. Le refus est tracé dans le dossier de l'utilisateur.</p>	
Critère 1.7.4	<p>Les professionnels assurent la traçabilité du consentement ou du refus exprimé par la personne accompagnée.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>En cas de refus, les professionnels instaurent un dialogue et peuvent solliciter le psychologue. Le refus est tracé dans le DUI.</p> <p>Les professionnels reformulent les objectifs et les éléments de la prise en charge pour s'assurer de la bonne compréhension par l'utilisateur. Le refus est tracé dans le dossier de l'utilisateur.</p>	4
Objectif 1.8	La personne accompagnée participe à la vie sociale.	3,6
Critère 1.8.1	<p>La personne accompagnée a la possibilité de maintenir ses liens sociaux et d'en créer de nouveaux, dans et hors l'établissement ou le service.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>AT2: la personne accompagnée dit avoir participé à des activités (sorties au lac du Der, journée ciné...). Elle précise que les activités sont affichées sur le tableau de liège situé dans le logement. La personne rencontrée exprime avoir participé à beaucoup d'activités proposées par le CHRS notamment les sorties au lac et le cinéma. Elle exprime que les activités proposées sont affichées dans le tableau d'affichage situé à l'entrée du logement.</p> <p>AT 3 : Liens avec les personnes accompagnées et les professionnels à travers les activités.</p>	4
Critère 1.8.2	<p>La personne peut s'investir dans la vie sociale et culturelle et participer à des événements sur le territoire grâce à un accompagnement adapté.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>La personne accompagnée exprime que l'accompagnement proposé lui a permis de s'ouvrir vers l'extérieur et a favorisé des rencontres.</p> <p>L'utilisateur évoque sa participation à une chorale et le bien que cette rencontre lui a apporté.</p> <p>AT 3 : On peut faire des sorties avec les professionnels.</p>	4
Critère 1.8.3	<p>Les professionnels informent la personne accompagnée sur l'offre d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs, recueillent ses attentes et respectent ses choix de participation.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Des activités et des sorties sont organisées en interne mais aussi en collaboration avec les partenaires notamment le centre socio-culturel.</p> <p>Les activités proposées sont affichées dans les appartements.</p> <p>Les usagers y participent selon leur envie et peuvent se désister, la participation est libre.</p>	4
Critère 1.8.4	<p>Les professionnels identifient et mobilisent les ressources et moyens nécessaires à la mise en place d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Des partenariats sont mis en place notamment avec le centre socio-culturel et l'ARIT 52. Les</p>	4

	professionnels travaillent avec l'association ARIT 52 (association pour la rencontre et l'insertion par le travail). L'association recueille notamment les vêtements, les lave, les repasse, les réfectionne et organise des braderies. Elle propose également des conseils sur l'habillement.	
Objectif 1.9	La personne accompagnée exerce sa citoyenneté et/ou bénéficie d'une éducation à la citoyenneté.	4
Critère 1.9.1	<p>La personne est accompagnée selon ses besoins et ses souhaits dans sa participation à la vie citoyenne.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> AT2: la personne accompagnée exprime être autonome dans ses choix et dans son quotidien. Elle dit avoir été accompagnée dans les objectifs définis dans son projet. AT 3 : Accès aux informations sur le site de la ville (ordinateur sur site) les professionnels nous accompagnent pour faire des démarches.</p>	4
Critère 1.9.2	<p>Les professionnels utilisent des moyens et des outils adaptés permettant à la personne accompagnée d'exercer sa citoyenneté ou de bénéficier d'une éducation à la citoyenneté.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> L'utilisateur AT2 est autonome et n'a pas besoin d'un accompagnement à la citoyenneté. L'utilisateur AT1 est autonome dans l'exercice de la citoyenneté.</p>	4
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	4
Objectif 1.10	La personne est actrice de la personnalisation de son projet d'accompagnement.	4
Critère 1.10.1	<p>La personne exprime ses attentes sur son projet d'accompagnement.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> AT2: la personne rencontrée exprime avoir travaillé son projet avec sa référente et la cheffe de service. Elle a défini ses objectifs et le suit régulièrement. Elle est accompagnée par un partenaire extérieur dans le cadre du suivi de ses objectifs. La personne rencontrée exprime avoir travaillé son projet avec la référente et la cheffe de service. Elle précise avoir exprimé ses attentes et dit bénéficier d'un suivi régulier de sa situation avec sa référente. AT 3 : J'ai signé un contrat de séjour.</p>	4
Critère 1.10.2	<p>La personne avec son entourage et les professionnels en équipe, coconstruisent le projet d'accompagnement.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> La personne rencontrée exprime avoir travaillé son projet avec sa référente et le suivi de son objectif est réalisé avec elle régulièrement. AT3 : La personne ne souhaite pas que l'entourage soit associé, son projet d'accompagnement se fait avec sa référente.</p>	4
Critère 1.10.3	<p>Les professionnels évaluent les besoins de la personne pour construire son projet d'accompagnement en utilisant des outils d'évaluations validés.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> L'évaluation des besoins est faite suivant plusieurs entretiens et transcrite dans le rapport de situation/contrat de séjour et intégrée au DUI. Le rapport de situation présente une identification des besoins sociaux, des besoins relatifs au</p>	4

	logement, à l'emploi/formation, à une aide budgétaire et à un accompagnement à la santé. Le projet est travaillé dans les jours qui suivent l'accueil, l'accompagnement sur le volet juridique est effectué en parallèle. Dans le cadre du contrat de séjour, une ouverture des droits à la santé est effectuée et les objectifs de la personne sont travaillés avec elle.	
Critère 1.10.4	<p>Les professionnels coconstruisent avec la personne et son entourage son projet d'accompagnement.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Le contrat de séjour est rédigé dans les 15 jours suivant l'arrivée de la personne suite à un entretien avec la Cheffe de Service, l'usager et la référente afin d'évaluer ses besoins et de définir ses objectifs de prise en charge. Une fois le projet validé avec l'usager, il est signé par l'usager. Il est établi pour une durée de six mois et renouvelable et réactualisé tous les 6 mois.</p>	4
Critère 1.10.5	<p>Les professionnels mobilisent les ressources internes et/ou externes et les outils pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement de la personne.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> L'accompagnement social proposé est global (suivi médical, insertion professionnelle, ouverture des droits sociaux...)</p>	4
Critère 1.10.6	<p>Les professionnels assurent la traçabilité et réévaluent le projet d'accompagnement avec la personne, chaque fois que nécessaire, et au moins une fois par an.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Le projet est établi pour 6 mois. L'usager étant arrivé il y a 3 semaines. Il ne fait pas encore l'objet d'une réévaluation. Le projet est réactualisé tous les 6 mois et un avenant au contrat de séjour est réalisé.</p>	4
Objectif 1.11	L'entourage est associé dans l'accompagnement de la personne.	4
Critère 1.11.1	<p>La personne définit avec les professionnels la place de son entourage dans son accompagnement.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Dans le cadre de son projet la personne rencontrée n'a pas souhaité impliquer son entourage dans la définition et le suivi du projet. La personne rencontrée exprime avoir fait le choix de ne pas associer son entourage à son projet d'accompagnement AT 3 : Ne souhaite pas que son entourage soit associé.</p>	4
Critère 1.11.2	<p>Les professionnels informent, orientent et/ou accompagnent l'entourage vers les dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> L'entourage n'est généralement pas associé à la prise en charge du fait de la spécificité de la prise en charge et pour la sécurisation des usagers.</p>	4
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	4
Objectif 1.12	La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant son autonomie.	4

Critère 1.12.1	<p>La personne accompagnée exprime régulièrement ses attentes sur les mesures d'aide et de soutien souhaitées pour favoriser ou préserver son autonomie. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> AT2: la personne rencontrée est accompagnée par le CSAPA dans le cadre du suivi de ses objectifs et est satisfaite de son accompagnement. Elle participe à des ateliers de gestion budgétaire au sein du CHRS. Pour la mise en œuvre de ses autres objectifs, elle se dit autonome. La personne rencontrée exprime avoir besoin d'aide pour favoriser son autonomie. Elle dit être accompagnée par sa référente dans ses besoins. AT3 : les professionnels m'aide pour mes démarches (logement, inscription cours de français ..)</p>
Critère 1.12.2	<p>Les professionnels évaluent régulièrement les besoins de la personne accompagnée pour favoriser ou préserver son autonomie. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> AT2:Les besoins en autonomie sont évalués lors de l'évaluation des besoins initiaux. AT2 étant autonome, il n'y a pas d'accompagnement à l'autonomie proposé.</p>
Critère 1.12.3	<p>Les professionnels repèrent de manière précoce les risques de perte d'autonomie et d'isolement social de la personne accompagnée et alertent les personnes-ressources. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Dans le rapport de situation/contrat de séjour- volet loisirs, on peut voir l'identification des centres d'intérêt/passions, occupations/loisirs de l'utilisateur. Les professionnels proposent, sur la base des éléments de réponses, des activités en adéquation avec les besoins identifiés notamment pour prévenir le risque d'isolement. Le repérage des risques de perte d'autonomie ou d'isolement est fait lors de l'évaluation des besoins. Le risque d'isolement fait l'objet d'un suivi tout au long de la prise en charge.</p>
Objectif 1.13	<p>La personne est accompagnée pour accéder ou se maintenir dans son logement ou son hébergement. 4</p>
Critère 1.13.1	<p>La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer ses attentes en matière de logement ou d'hébergement. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> AT2:la personne rencontrée exprime ses attentes en matière de logement mais nous dit qu'elle vient d'arriver et que c'est encore tôt. La personne accompagnée n'a pas exprimé d'attente en matière de logement car elle ne se projette pas pour l'instant vers la sortie du CHRS au vu de la spécificité de son projet d'accompagnement. AT3 : Quand je serais prête je pourrais prendre un logement.</p>
Critère 1.13.2	<p>La personne est accompagnée dans ses démarches pour accéder ou se maintenir dans son logement ou hébergement. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> AT3 : Avec le travailleur social aide pour recherche de logement.</p>
	<p>Les professionnels accompagnent la personne dans sa recherche de logement ou d'hébergement adapté à ses besoins et attentes. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p>

Critère 1.13.3	<p>Le volet logement permet de prendre en compte le projet de logement de la personne et de proposer ainsi un logement en adéquation avec les besoins de l'utilisateur. L'utilisateur étant arrivé il y a 3 semaines, le projet de logement n'est pas à l'ordre du jour.</p> <p>En fin d'accompagnement, si la situation financière de l'utilisateur est stable et qu'elle est autonome, un accompagnement à la demande de logement social ou autre est réalisé.</p> <p>Une proposition d'accompagnement jusqu'à l'aménagement est effectuée (ouverture compteur, aide à l'aménagement, demande d'aide FSL pour le premier mois de loyer ou la caution...)</p>	
Thématique	Accompagnement à la santé	3,81
Objectif 1.14	La personne bénéficie d'un accompagnement en matière de prévention et d'éducation à la santé.	3,67
Critère 1.14.1	<p>La personne accompagnée participe à la définition de ses besoins en matière de prévention et d'éducation à la santé.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> AT2: la personne rencontrée exprime être accompagnée par le CSAPA pour le suivi de son addiction. La personne rencontrée exprime être suivie par l'infirmière. Elle dit avoir été accompagnée dans le choix d'un médecin traitant. AT3 : L'infirmière sur le site qui accompagne si besoin.</p>	4
Critère 1.14.2	<p>Les professionnels évaluent les besoins de la personne accompagnée en matière de prévention et d'éducation à la santé.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Cette évaluation est réalisée lors de l'évaluation des besoins réalisé dans le document "rapport de situation/contrat de séjour".</p>	4
Critère 1.14.3	<p>Les professionnels orientent vers et/ou mettent en œuvre un programme de prévention et d'éducation à la santé adapté à la personne accompagnée.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> L'utilisateur est suivi par le CSAPA et les professionnels s'assurent de l'évolution de sa situation lors des entretiens avec sa référente retranscrits dans le DUI-transmissions. Des actions éducatives pour l'alimentation sont organisées par l'infirmière et la travailleuse sociale du pôle mère enfant. Elles réalisent des affiches sur la prévention des accidents domestiques, organisent des ateliers de prévention des accidents domestiques L'infirmière fait des actions de sensibilisation sur l'éducation sexuelle.</p>	4
Critère 1.14.4	<p>Les professionnels facilitent la compréhension des messages de prévention et d'éducation à la santé de la personne accompagnée.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> On note des entretiens individuels avec l'utilisateur dans le DUI qui précisent conseils donnés par les professionnels dans le cadre du suivi de la situation de la personne. Cependant il n'y a pas de supports de communication réalisés ou communiqués sur les addictions. La structure gagnerait à mettre à disposition des utilisateurs des supports de communication relatives à leurs situations.</p>	3

Critère 1.14.5	<p>Les professionnels organisent l'accompagnement et/ou accompagnent la personne lors des dépistages et des soins de prévention. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> A leur arrivée, les usagers sont accompagnés pour réaliser les dépistages nécessaires (cancer col de l'utérus, vaccins...) Après l'admission les professionnels accompagnent les usagers en médecine préventive pour réaliser des dépistages (cancer col de l'uterus, vaccin...)</p>
Critère 1.14.6	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à l'éducation à la santé. 3</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> 12 professionnels ont participé à une action de formation sur les addictions en 2023. On note également d'autres actions de formations réalisées notamment "précarité et santé mentale; logement- surendettement ... Pas de formation concernant l'éducation à la santé en 2023. Une formation en santé mentale est prévu en 2025</p>
Objectif 1.15	<p>La personne est actrice de ses choix sur son accompagnement en santé, la stratégie thérapeutique et les soins qui lui sont proposés. 4</p>
Critère 1.15.5	<p>Les professionnels identifient et/ou évaluent régulièrement les besoins en santé de la personne accompagnée. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les besoins en santé de l'usager sont évalués via le rapport de situation. Ils n'ont pas fait l'objet d'une révision car l'usager est arrivé il y a 3 semaines au CHRS. Par ailleurs les rapports de situation/contrats de séjour sont établis pour une durée de 6 mois maximum et font l'objet d'une réévaluation donnant lieu à un avenant. Les besoins en santé sont identifiés lors de l'évaluation des besoins dans le rapport de situation/ contrat de séjour. ce dernier est actualisé au besoin et au plus tard tous les 6 mois; un avenant au contrat est ainsi établi.</p>
Critère 1.15.6	<p>Les professionnels repèrent de manière précoce les risques en santé pour la personne accompagnée et alertent les personnes-ressources. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Le repérage des risques pour la santé est fait lors de l'évaluation des besoins. Le suivi de sa situation est transcrit dans les transmissions du DUI.</p>
Critère 1.15.10	<p>Les professionnels mobilisent les expertises et partenariats du territoire, nécessaires à l'accompagnement à la santé de la personne. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Le CHRS a signé des conventions de partenariat notamment avec le CHS et le CH de Chaumont et travaille également en collaboration avec les professionnels de santé du territoire (réseau de psychologues, médecin traitant, CSAPA...) Les professionnels connaissent et travaillent avec les acteurs de la santé du territoire et orientent en fonction des besoins.</p>
Objectif 1.16	<p>La personne accompagnée bénéficie d'une prise en charge de ses douleurs. 3,75</p>
	<p>La personne s'exprime sur la manière dont sont prises en charge ses douleurs</p>

Critère 1.16.1	tout au long de son accompagnement.	4
	<i>Commentaire :</i> AT2: La personne accompagnée s'adresse à l'infirmière en cas de besoin. AT 3 : Je peux voir l'infirmière ou les personnes qui travaillent. travailleur social...).	
Critère 1.16.2	Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement et tracent les douleurs de la personne accompagnée selon des modalités adaptées.	4
	<i>Commentaire :</i> Toutes les questions relatives à la santé sont gérées par l'infirmière. L'évaluation de la douleur est assurée par l'infirmière qui réalise la traçabilité dans le dossier de l'utilisateur. L'évaluation de la douleur est faite par l'infirmière. Les professionnels appellent le 15 et peuvent amener l'utilisateur aux urgences si besoin les soirs. Quand l'infirmière est présente, elle prend le relais. Ces événements sont tracés dans le cahier de liaison qui est déposé tous les matins dans le bureau de la cheffe de service par la surveillante de nuit.	
Critère 1.16.3	Les professionnels recueillent, auprès de l'entourage, des informations sur les manifestations habituelles des douleurs chez la personne accompagnée.	3
Critère 1.16.5	Les professionnels alertent et/ou mobilisent tous les moyens nécessaires pour soulager la douleur de la personne accompagnée.	4
	<i>Commentaire :</i> En cas de douleur, une orientation est faite vers l'infirmière qui prend le relais de la prise en charge. En cas de douleur, une orientation est faite vers l'infirmière qui prend le relais de la prise en charge. Axe fort : Téléconsultation	
Thématique	Continuité et fluidité des parcours	3,75
Objectif 1.17	La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant la continuité et la fluidité de son parcours.	3,75
Critère 1.17.1	La personne est accompagnée pour prévenir les situations de transition ou de rupture dans son parcours.	4
	<i>Commentaire :</i> La personne rencontrée exprime suivre son objectif pour éviter les situations de rupture. Elle met en œuvre les dispositifs dont elle a besoin en participant aux ateliers la concernant et pouvant l'aider à acquérir une autonomie notamment dans le contrôle de ses finances. La personne se sent très bien au CHRS et dit avoir construit une relation sociale avec les résidentes et avec des personnes à l'extérieur du CHRS. AT3 : des entretiens peuvent être pris avec différentes personnes. (chef de service,	
Critère 1.17.2	Les professionnels accompagnent la personne et mobilisent les partenariats nécessaires en cas de situation de rupture concernant son parcours.	4
	<i>Commentaire :</i> Les professionnels s'assurent de la mise en œuvre de l'accompagnement de l'utilisateur par le CSAPA. Ils mettent en œuvre des ateliers de suivi budgétaire afin d'éviter que sa problématique liée à la situation de surendettement n'entraîne à terme une situation de rupture. Le suivi des usagers est régulier. Les rencontres avec le référent permettent d'identifier les	

	situations de rupture qui sont tracées dans le dossier de l'usager. Lors de la sortie du CHRS , un relais est fait vers les assistantes sociales du territoire (partenariat avec le CCAS). Au besoin le CHRS peut continuer d'accompagner les usagers pour éviter les situations de rupture.	
Critère 1.17.3	<p>Les professionnels apportent leur(s) expertise(s) en soutien d'autres intervenants dans l'accompagnement de la personne.</p> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels travaillent avec les partenaires du territoire intervenant dans le cadre de l'accompagnement. Une convention mise en place avec le CH de Chaumont a permis la mise à disposition de locaux pour le CHRS au niveau du CH; elle a permis aux professionnels d'apporter des conseils aux soignants sur la connaissance du public pour un meilleur accompagnement des usagers. Les professionnels travaillent avec les partenaires du territoire dans le cadre de l'accompagnement (assistantes sociales, psychiatres et infirmières du Centre Hospitalier, le réseau de psychologue...) Les Assistantes sociales peuvent solliciter le CHRS pour des conseils sur l'accompagnement des usagers ou pour une orientation. La cheffe de service et les travailleuses sociales font des actions de sensibilisation auprès des auteurs de violences au centre de détention de Chaumont mais également en milieu ouvert.</p>	4
Critère 1.17.4	<p>Les professionnels participent aux réunions de coordinations (médico-psychosociales) nécessaires à l'accompagnement de la personne.</p> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels participent aux rencontres organisées par la CDPA qui propose une expertise ou donne son avis sur la prise en charge des personnes en situation de précarité. Les thématiques abordées lors de la réunion du 11 avril 2024 portaient sur l'accès à l'emploi, la santé, la participation et l'accès aux droits. Les professionnels participent aux réunions de coordination sur les situations des usagers et participent aussi à des réunions de coordination sur le territoire notamment avec le CDPA 52</p>	3

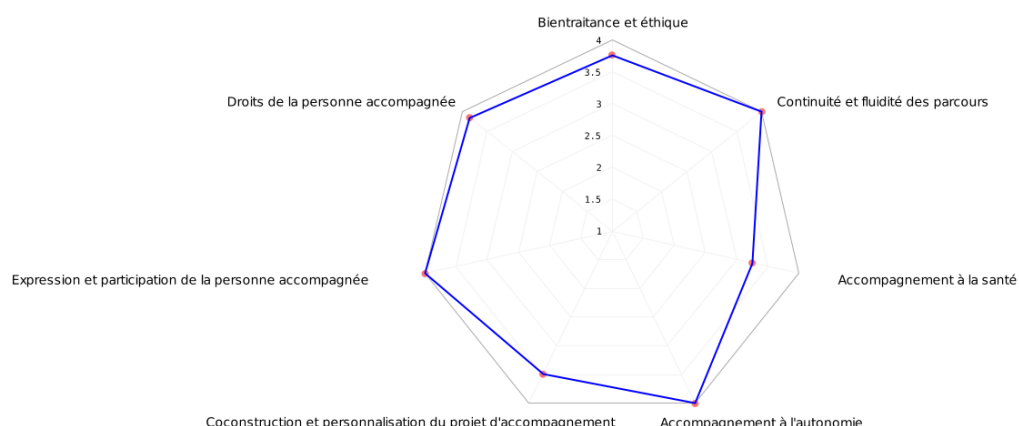
Axes de progrès

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

		Cotation
Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée	3,72
Objectif 1.5	La personne accompagnée est actrice des instances collectives ou de toutes autres formes de participation. Sa participation effective est favorisée.	3
Critère 1.5.2	<p>La personne accompagnée est informée de la suite donnée aux demandes formulées dans le cadre des instances collectives ou à toutes autres formes de participation.</p> <p><i>Commentaire :</i> AT2: la personne accompagnée exprime n'avoir pas reçu de compte rendu ni d'information son affichage. La structure gagnerait à rappeler les modalités de diffusion des compte rendu des comités des résidents. La personne rencontrée dit que le compte rendu est affiché dans les locaux. AT 3 : Compte rendu de réunion affiché à l'accueil, Les réponses aux questions posées lors des comités de résidents sont apportées lors de la</p>	2

	<p>réunion ou lors des cafés débat.</p> <p>Chaque comité des résidents fait l'objet d'un compte rendu affiché dans les locaux.</p> <p>Le comité des résidents n'est pas un CVS car il n'y a pas d'élections des membres, ni de d'ordre du jour envoyés 15 jours avant, ni la communication attendue dans le cadre du décret d'avril 2022 entre autres. Nous n'avons pas de PV de carence car la direction n'a pas souhaité mettre en place un CVS au vu de la difficulté de le faire dans le CHRS à cause du temps de séjour des usagers qui reste très court.</p>	
Objectif 1.8	La personne accompagnée participe à la vie sociale.	3,6
Critère 1.8.5	<p>Les professionnels encouragent le recours à la pair-aidance et autres dispositifs facilitant l'entraide entre les personnes accompagnées.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les usagers sortis du CHRS viennent accompagner les nouveaux de temps en temps. Cependant ces actions ne sont pas formalisées. La structure gagnerait à formaliser la pair-aidance. Il est très fréquent que des personnes sorties du CHRS reviennent voir les usagers pour les aider volontairement. La structure gagnerait à formaliser la pair aidance.</p> <p>Axe de progrès : Pas de document qui formalise cette entraide.</p>	2

Chapitre 2 - Les professionnels



Axes forts

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

		Cotation
Thématique	Bienveillance et éthique	3,75
Objectif 2.1	Les professionnels contribuent aux questionnements éthiques.	3,75
Critère 2.1.1	Les professionnels identifient en équipe les questionnements éthiques propres à la personne accompagnée.	4
Critère 2.1.2	Les professionnels associent la personne et son entourage, aux questionnements éthiques, liés à son accompagnement.	4
Critère 2.1.3	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au questionnement éthique.	3
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.	4
Thématique	Droits de la personne accompagnée	3,86
Objectif 2.2	Les professionnels favorisent l'exercice des droits fondamentaux et des libertés individuelles de la personne accompagnée.	3,86
Critère 2.2.1 (Impératif)	Les professionnels soutiennent la liberté d'aller et venir de la personne accompagnée.	4
Critère 2.2.2 (Impératif)	Les professionnels respectent la dignité et l'intégrité de la personne accompagnée.	4
Critère 2.2.3 (Impératif)	Les professionnels respectent la vie privée et l'intimité de la personne accompagnée.	4
Critère 2.2.4	Les professionnels respectent la liberté d'opinion, les croyances et la vie	

(Impératif)	spirituelle de la personne accompagnée.	4
Critère 2.2.6 (Impératif)	L'ESSMS favorise l'exercice des droits et libertés de la personne accompagnée.	4
Critère 2.2.7 (Impératif)	L'ESSMS garantit la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée.	4
Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée	4
Objectif 2.3	Les professionnels favorisent la participation sociale de la personne accompagnée.	4
Critère 2.3.1	Les professionnels favorisent la préservation et le développement des relations sociales et affectives de la personne accompagnée.	4
Critère 2.3.2	Les professionnels soutiennent et/ou orientent la personne accompagnée pour accéder aux services et dispositifs de droit commun.	4
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	3,5
Objectif 2.4	Les professionnels adaptent avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques auxquels elle est confrontée.	3,5
Critère 2.4.1	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de fugue ou de disparition auxquels la personne est confrontée.	4
Critère 2.4.2	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés aux addictions et conduites à risques auxquels la personne est confrontée.	4
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.	3
Critère 2.4.5	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés à la sexualité auxquels la personne est confrontée.	4
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.	3
Critère 2.4.7	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de radicalisation et/ou de prosélytisme auxquels la personne est confrontée.	3
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	4
Objectif 2.5	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement pour favoriser l'autonomie de la personne.	4
Critère 2.5.1	<p>Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le suivi de son parcours scolaire, en étroite collaboration avec les établissements scolaires.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Inscription scolaire des enfants réalisée à l'admission. Les professionnels demandent le certificat de radiation de l'établissement d'enseignement précédent, accompagnent les usagers et leurs enfants à la première rentrée pour montrer l'école et accompagnent l'enfant dans l'adaptation à l'école. Le Pole mère-enfant fait ainsi le lien avec l'école, la travailleuse sociale du pole mère</p>	4

	enfant est l'interlocutrice des établissements d'enseignement.	
	Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le suivi de son parcours professionnel en lien avec les partenaires.	4
Critère 2.5.2	<i>Commentaire :</i> Pour les jeunes, le CHRS travaille avec la mission locale, les aide à l'inscription ,les accompagne à la prise de RDV, aide à la rédaction du CV et de la lettre de motivation , accompagne à l'inscription à France travail, oriente vers la formation avec des partenaires comme le GRETA, AFPA et d'autres organismes de formation. Une inscription sur la plateforme d'inclusion est réalisée par les travailleuses sociales pour l'insertion professionnelle. Le CHRS est prescripteur de la plateforme d'inclusion.	
	Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le développement de ses compétences, la stimulation, le maintien et la valorisation de ses acquis/acquisitions (capacités, compétences).	4
Critère 2.5.3	<i>Commentaire :</i> Le CHRS travaille en partenariat avec les structures du territoire: Orientation à l'association Haut Marnaise pour les cours de français, Formation sur l'apprentissage des métiers, remise à niveau, stage de test du métier réalisé par "Point Fort" suite à une orientation par France Travail.	
Thématique	Accompagnement à la santé	3,25
Objectif 2.6	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement en santé mentale de la personne.	4
	Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement et tracent les besoins d'accompagnement en santé mentale de la personne, selon des modalités adaptées.	4
Critère 2.6.1	<i>Commentaire :</i> Partenariat avec infirmière psy du CHHM	
Critère 2.6.3	Les professionnels alertent et/ou mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement en santé mentale de la personne.	4
Objectif 2.7	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement de fin de vie et du deuil de la personne.	2,5
Critère 2.7.3	Les professionnels échangent en équipe pour adapter l'accompagnement au deuil vécu par la personne.	3
Thématique	Continuité et fluidité des parcours	4
Objectif 2.8	Les professionnels favorisent la continuité de l'accompagnement dans l'ESSMS.	4
Critère 2.8.1	Les professionnels anticipent les situations de crise ou de rupture dans l'accompagnement ou le parcours de la personne et l'alertent des risques engendrés, le cas échéant.	4
Critère 2.8.2	Les professionnels accompagnent les interruptions et les ruptures d'accompagnement de la personne.	4

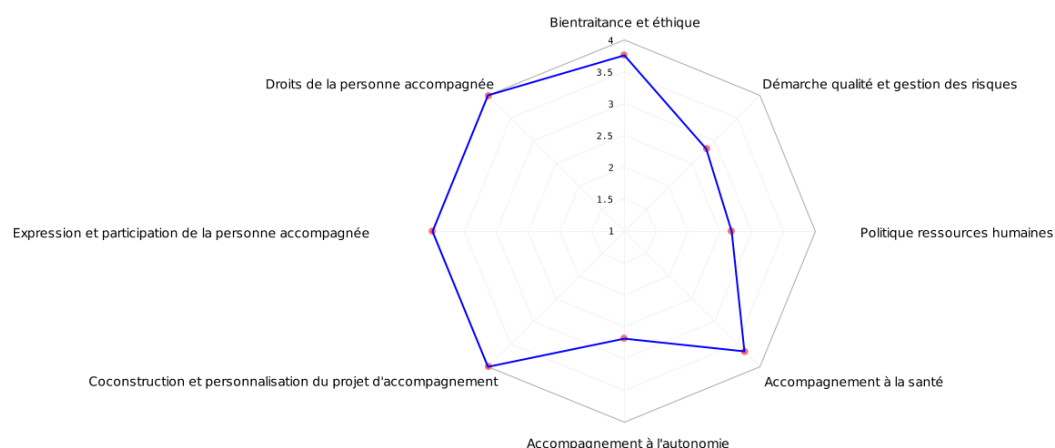
Critère 2.8.3	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au repérage, à la prévention et à la gestion des risques de rupture de parcours de la personne accompagnée.	4
Objectif 2.9	Les professionnels facilitent la fluidité du parcours de la personne accompagnée, en coordination avec les partenaires.	4
Critère 2.9.1	Les professionnels se coordonnent avec les partenaires du territoire impliqués dans le parcours de la personne accompagnée et partagent les informations nécessaires.	4
Critère 2.9.2	Les professionnels informent la personne accompagnée, et son entourage, des alternatives pour la continuité de son parcours.	4
Critère 2.9.3	Les professionnels transmettent toute information nécessaire à la continuité de l'accompagnement de la personne aux professionnels qui prennent le relais et à l'entourage.	4
Objectif 2.10	Les professionnels partagent entre eux les informations nécessaires à la continuité de l'accompagnement de la personne.	4
Critère 2.10.1	Les professionnels partagent entre eux les informations nécessaires à l'accompagnement de la personne.	4
Critère 2.10.2	Les professionnels respectent les règles de sécurisation des données, des dossiers et des accès.	4

Axes de progrès

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

		Cotation
Thématique	Droits de la personne accompagnée	3,86
Objectif 2.2	Les professionnels favorisent l'exercice des droits fondamentaux et des libertés individuelles de la personne accompagnée.	3,86
Critère 2.2.5 (Impératif)	Les professionnels respectent le droit à l'image de la personne accompagnée.	3
Thématique	Accompagnement à la santé	3,25
Objectif 2.7	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement de fin de vie et du deuil de la personne.	2,5
Critère 2.7.4	Les professionnels mettent en œuvre l'accompagnement de la fin de vie et/ou du deuil de la personne.	2

Chapitre 3 - L'ESSMS



Axes forts

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

		Cotation
Thématique	Bienveillance et éthique	3,75
Objectif 3.1	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie en matière de bienveillance.	3,75
Critère 3.1.1	<p>L'ESSMS définit sa stratégie en matière de bienveillance et en partage une définition commune avec l'ensemble des acteurs.</p> <p><i>Commentaire :</i> La stratégie est définie dans le projet d'établissement, diffusés à tous nouveaux salariés. Les valeurs de la structure sont précisées sur le site internet. Un protocole d'accueil est développé pour que l'accueil soit le plus bienveillant possible.</p>	4
Critère 3.1.2	<p>L'ESSMS définit l'organisation et les modalités de déploiement de sa démarche de bienveillance et met à disposition les outils adaptés.</p> <p><i>Commentaire :</i> L'accueil physique est préparé en amont de l'arrivée de l'utilisateur (présence systématique d'un travailleur social, linge préparé en amont, trousse d'hygiène mise à disposition...) Temps d'accueil scindé en plusieurs entretiens et fait selon le rythme et la situation de l'utilisateur. Une réflexion est menée par la direction sur la stratégie à mettre en place afin d'accompagner les équipes. Des temps de synthèse sont mis en place avec les équipes; deux heures par semaine pour faire des points de situations sur la prise en charge (interrogations sur les pratiques...) Les retours du conseil des résidents sont pris en compte pour améliorer les pratiques</p>	4
Critère 3.1.3	<p>L'ESSMS organise des actions de sensibilisation à la bienveillance pour tout nouvel intervenant (partenaire, bénévole,...)</p> <p><i>Commentaire :</i> L'accompagnement est coaché par les professionnels, pour tout nouvel intervenant pendant 2 semaines. Le protocole d'accueil ainsi que le projet d'établissement est remis à tout nouvel</p>	4

	arrivant.	
Critère 3.1.4	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la bientraitance.</p> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels participent régulièrement à des actions de formation et la bientraitance est abordée dans les formations réalisées. Les professionnels rencontrés n'ont pas connaissance des RBPP. La structure gagnerait à diffuser les RBPP auprès des professionnels.</p>	3
Thématique	Droits de la personne accompagnée	4
Objectif 3.2	L'ESSMS veille à ce que la personne accompagnée dispose d'un cadre de vie adapté et respectueux de ses droits fondamentaux.	4
Critère 3.2.2	<p>L'ESSMS garantit un cadre de vie respectueux des droits fondamentaux des personnes accompagnées.</p> <p><i>Commentaire :</i> Résidence sécurisée (caméra de surveillance, badge d'accès). Badge remis à chaque usager à son arrivée. Lieux de rencontre et des espaces de sociabilisation ((plusieurs salles aménagées) à l'intérieur de la résidence. Chaque chambre peut être fermée à clé, les armoires des chambres disposent de clé; Les chambres sont individuelles. Les règles de vie collectives définissent l'organisation dans le logement et les règles à respecter. Ce document est remis à chaque usager et affiché à l'entrée du logement ainsi que des recommandations permettant de faciliter la vie en collectivité. Un contrôle du respect des règles notamment du ménage est réalisé chaque jour par les professionnels suivant un planning de passage. Ce passage permet aussi de remonter des informations et de recueillir des besoins éventuels des usagers. Des espaces de détente et des salles d'échanges sont à la disposition des usagers. Le jardin est aménagé avec des espaces de repos. Chaque usager dispose d'une chambre sécurisée et d'une armoire fermant à clé afin de garantir l'intimité. Les logements ayant 4 chambres sont dotés de 2 douches.</p>	4
Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée	4
Objectif 3.3	L'ESSMS facilite la participation sociale de la personne accompagnée.	4
Critère 3.3.1	<p>L'ESSMS met à disposition des personnes accompagnées des espaces de rencontre et de socialisation, ainsi que des espaces d'apaisement et de bien-être.</p> <p><i>Commentaire :</i> Le CHRS a mis en place une salle de sport équipée à disposition des résidentes dans les locaux. Une salle informatique et des PC sont également mis à disposition des résidentes afin qu'elles se familiarisent au numérique pour les démarches relatives à la vie quotidienne et pour la recherche d'emploi. Un agent technique est à disposition pour les aider à l'utilisation de l'outil informatique.</p>	4
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	4

Objectif 3.4	L'ESSMS coconstruit sa stratégie d'accompagnement et son inscription dans le territoire, dans une approche inclusive.	4
Critère 3.4.1	<p>L'ESSMS met en œuvre une approche inclusive des accompagnements proposés.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Le CHRS organise des activités et des sorties qui sont proposées aux résidentes et leurs enfants. Les usagers participent à des activités organisées avec le centre social. Un usager fait partie d'une chorale. La stratégie d'accompagnement est organisée et réajustée avec les professionnels.</p>	4
Critère 3.4.2	L'ESSMS s'inscrit dans des partenariats pour enrichir son offre d'accompagnement au bénéfice des personnes.	4
Critère 3.4.3	L'ESSMS s'inscrit dans des projets communs avec les partenaires du territoire pour renforcer l'offre d'accompagnement.	4
Critère 3.4.4	<p>L'ESSMS est force de proposition et d'innovation pour améliorer la qualité des accompagnements et les modalités d'intervention.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> L'ESSMS n'a pas souhaité salarier de psychologue pour que chaque femme ait le libre accès du praticien qu'elle souhaite. Les usagers peuvent changer de référent à leur choix. Des consultations en Visio sont organisées avec des psychologues en langues naturelles pour faciliter la compréhension.</p>	4
Critère 3.4.5	L'ESSMS développe des actions d'ouverture à et sur son environnement pour favoriser les interactions et partenariats.	4
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	2,67
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.	2,67
Critère 3.5.2	<p>Les professionnels mettent en œuvre les actions de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Un accompagnement des usagers dans les dispositifs notamment à l'insertion professionnelle est réalisé. Les usagers sont incités à y aller seul pour favoriser leur autonomie. Les professionnels accompagnent les usagers à la prise de RDV à la PMI ou chez le médecin et les incite à le faire seul. Une garde des enfants au sein du CHRS est proposée s'ils ne sont pas scolarisés. Différents ateliers sont organisés: - Atelier sur le rythme de vie des enfants, le sommeil, fait par une ETS et l'infirmière en 2021, - Ateliers sur la gestion du budget; - Aide d'une résidente pour la préparation des repas de son fils pour réduire les petits pots; - Atelier sur le rapport avec l'argent...</p> <p>Une identification des besoins est faite en réunion de synthèse et en entretien avec les usagers lors de l'évaluation des besoins, lors des visites dans les appartements pour le suivi du</p>	4

	<p>ménage, lors des entretiens avec l'usager, lors du tour du samedi pour voir si tout va bien et s'il ya des besoins...</p> <p>Une attention particulière est faite sur le risque d'isolement: " une résidente qui avait fait le souhait d'aller en appartement extérieur s'est vu en situation d'isolement social; une proposition de retour dans le CHRS a été faite et a été acceptée par l'usager.</p>	
Critère 3.5.3	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la préservation de l'autonomie et à la prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> La réunion plénière permet à la direction de réaliser des actions de sensibilisation sur différentes thématiques relatives à la prise en charge. Une information sur la prévention du suicide dans le cadre de situation d'isolement y a été abordé. Il n'a pas d'actions de formation réalisées sur la préservation de l'autonomie et à la prévention du risque d'isolement des personnes. La structure gagnerait à mettre en place des actions de formation sur ces thématiques.</p>	3
Thématique	Accompagnement à la santé	3,67
Objectif 3.6	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de gestion du risque médicamenteux.?	4
Critère 3.6.4	<p>Les professionnels alertent en cas de risque lié à la prise en charge médicamenteuse, dont la iatrogénie.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Un usager qui prend des traitement est orienté vers l'infirmière. Quand l'usagers n'est pas autonome dans la prise de traitement et dispose d'un pilulier et l'infirmière informe les travailleuses sociales de sa situation et s'assure de la prise des traitements. La vérification des piluliers est faite par l'infirmière.</p>	4
Objectif 3.7	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux.?	3,33
Critère 3.7.2	<p>Les professionnels mettent en œuvre les actions de prévention et de gestion du risque infectieux.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les résidentes ont un planning pour l'organisation du ménage. Une vérification de son application est faite tous les jours du lundi au vendredi par les professionnels, un rappel des règles est fait en conseil des résidentes Il y a eu un plan de gestion de crise avec respect des règles d'hygiène quand il y avait le covid. un protocole d'hygiène va être mis en place pour la garderie.</p>	4
Critère 3.7.3	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à la maîtrise du risque infectieux.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels tout comme les usagers sont confrontés à la présence de cafards dans les logements malgré plusieurs traitements réalisés par des sociétés spécialisées. La cheffe de service de la maison relais a réalisé une formation sur la gestion des cafards et a organisé par la suite, une session de sensibilisation pour les équipes du CHRS. Des matériels sont mis en place pour leur traitement.</p>	4
Thématique	Politique ressources humaines	2,67

Objectif 3.8	L'ESSMS définit et déploie une politique ressources humaines au service de sa stratégie et de la qualité de l'accompagnement.	2,67
Critère 3.8.3	<p>L'ESSMS adapte sa gestion des emplois et des parcours professionnels aux évolutions du secteur et de sa stratégie.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> GEPC est mise en place pour favoriser le développement des compétences et anticiper les départs en retraite afin de mettre en place le tuilage nécessaire pour le nouvel arrivant. Des actions de formation sont développées en ce sens.</p>	4
Critère 3.8.4	<p>L'ESSMS met au service des accompagnements une équipe de professionnels formés et qualifiés.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Le CHRS dispose de professionnels qualifiés pour la réalisation des missions. De plus des actions de formations sont régulièrement réalisées afin de développer les compétences des professionnels. Les besoins en formation sont identifiés lors des entretiens professionnels.</p>	4
Critère 3.8.5	<p>L'ESSMS définit des modalités de travail adaptées pour garantir la sécurité, la continuité et la qualité de l'accompagnement des personnes.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les locaux sont sécurisés (badge, dispositif de vidéo surveillance); Les plannings des professionnels sont organisés dans le logiciel Octime (RH). Les remplacements sont gérés par la direction. Les locaux sont équipés de détecteurs de fumée. Des exercices d'évacuation n'ont pas été organisés ces dernières années et devront être faits afin de répondre aux normes en vigueur.</p>	3
Objectif 3.9	L'ESSMS met en œuvre une politique de qualité de vie au travail.	2,67
Critère 3.9.1	<p>L'ESSMS promeut une politique favorisant la qualité de vie au travail.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Toutes les semaines des synthèses avec tous les professionnels sont réalisées; il s'agit d'un temps d'échange sur les situations des usagers mais aussi sur les situations des professionnels et les modalités d'amélioration des conditions de travail. Le directeur et la cheffe de service restent accessibles en permanence; Des réunions plénières ont lieu 3 fois par an (information sur des sujets géopolitique, stratégie du CHRS) La politique QVT n'est pas définie dans le projet d'établissement. La structure gagnerait à définir sa politique QVT dans le projet d'établissement.</p>	3
Critère 3.9.2	<p>L'ESSMS favorise la qualité de l'environnement de travail des professionnels.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Des véhicules récents sont à disposition des professionnels. Le CHRS a investi dans un véhicule électrique dans le cadre de sa politique écoresponsable. La rénovation des locaux est réalisée afin d'améliorer le cadre de travail des professionnels (stores pour parer au soleil, Réaménagement des cuisines...)</p>	3
Thématique	Démarche qualité et gestion des risques	2,82

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.	4
	<i>Commentaire :</i> Les situations de maltraitance sont gérées suivant le protocole de prévention de la maltraitance.	
Critère 3.11.3	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la détection et au signalement de faits de maltraitance et de violence.	4
	<i>Commentaire :</i> Une formation est faite à l'IRTESS sur les conséquences des violences sur l'enfant. Une travailleuse sociale anime des stage de sensibilisation auprès des auteurs de violence en maison d'arrêt et en milieu ouvert. Pour tous les nouveaux salariés, une sensibilisation est faite par le directeur sur les violences conjugales et comment accompagner les personnes et aussi sur la rédaction d'informations préoccupantes remis à l'ASE ou au procureur et des retours sont faits aux équipes.	
Objectif 3.12	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.	2,67
Critère 3.12.3 (Impératif)	Les professionnels analysent en équipe les plaintes et les réclamations et mettent en place des actions correctives.	4
	<i>Commentaire :</i> Les réclamations sont enregistrées dans le DUI - transmissions. Elles peuvent être recueillies lors du comité des résidents. Son traitement est effectué par le référent de l'usager et au besoin par la cheffe de service ou le directeur. Si le conflit est plus important un rapport d'incident est fait. Une boîte à idée est utilisée pour le recueil des réclamations. Il n'y a pas de procédure de gestion des réclamations formalisée. Les réclamations sont discutées en synthèse avec les équipes, notamment pour partager les actions d'améliorations à mettre en place (changement appartement...) afin d'expliquer les décisions prises notamment pour gérer les conflits. le logiciel DUI permet d'avoir les informations sur les résidents et du fait de la polyvalence des professionnels, chacun peut prendre le relais pour assurer la suite de la prise en charge.	
Objectif 3.13	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des événements indésirables.	3,5
Critère 3.13.1 (Impératif)	L'ESSMS organise le recueil et le traitement des événements indésirables.	4
	<i>Commentaire :</i> Le protocole de prévention de la maltraitance décrit les modalités de recueil et de traitement des événements indésirables. La structure gagnerait à modifier l'intitulé en y ajoutant "événement indésirable" pour une meilleure clarté.	
Critère 3.13.3 (Impératif)	Les professionnels déclarent et analysent en équipe les événements indésirables et mettent en place des actions correctives.	4
	<i>Commentaire :</i> En cas d'événement indésirable, un rapport incident est réalisé dans les 48 h, suivant la procédure. En cas d'événement indésirable grave, le rapport est adressé aux autorités. Un retour	

	est fait aux équipes par la direction et inscrit dans le dossier de la personne. Le rapport d'incident est discuté en équipe avec le directeur ou lors de la synthèse,	
Critère 3.13.4	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion des évènements indésirables. <i>Commentaire :</i> Les professionnels ont connaissance de la procédure et de la marche à suivre en cas d'évènements indésirables.	4
Objectif 3.14	L'ESSMS est doté d'un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité.	2,25
Critère 3.14.2 (Impératif)	L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne et en externe. <i>Commentaire :</i> Une communication du plan de gestion de crise est faite par mail aux professionnels.	4
Objectif 3.15	L'ESSMS s'inscrit dans une dynamique d'innovation et d'évolution sociétale.	4
Critère 3.15.1	L'ESSMS définit et met en oeuvre sa stratégie d'optimisation des achats et de développement durable. <i>Commentaire :</i> "Adopter une démarche éco-responsable" est un des objectif, inscrit dans le projet d'établissement. Des actions favorisant la stratégie éco-développement sont mises en oeuvre: végétalisation continue, les produits jetables sont en cours d'arrêt, remplacés progressivement par des produits en carton, la vaisselle est louée pour les repas organisés à la place du jetable, des ampoules led sont mises en place dans les locaux, des plafonniers basse consommation, le tri sélectif est organisé, le circuit de tri du papier est en cours. Le CHRS a investi dans l'achat d'un véhicule électrique et d'une borne de recharge.	4
Critère 3.15.2	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie numérique. <i>Commentaire :</i> L'informatisation progressive est un des objectifs du projet d'établissement Des mails réguliers sont envoyés aux professionnels par rapport à la sécurisation des accès aux données, Tous les PC sont protégés par un mot de passe. L'accès au logiciel DUI est également protégé par un mot de passe individuel.	4
Critère 3.15.3	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux outils numériques. <i>Commentaire :</i> Le logiciel DUI est mis en place depuis 3 ans Les professionnels sont formés à l'utilisation du dossier usager informatisé Les sessions sont sécurisées sur les ordinateur avec un mot de passe et un second mot passe est mis en place pour accéder au DUI. L'adresse mail professionnelle est individualisé avec un accès par mot de passe Les professionnels sont sensibilisés à la sécurisation des informations des usagers: tous les documents ou informations concernant les usagers sont strictement enregistrés dans le DUI et surtout rien n'est enregistré sur le PC.	4

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

		Cotation
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	2,67
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.	2,67
Critère 3.5.1	<p>L'ESSMS définit sa stratégie de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées et s'assure de sa mise en œuvre.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Des actions de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement sont mises en place en fonction des besoins des usagers: les contrats de prise en charge sont de courtes durées afin d'actualiser régulièrement des besoins; un relogement de l'usager peut être fait dans le mois si cela ne présente pas de difficultés pour l'usager. Cependant la stratégie de prévention du risque d'isolement et de préservation de l'autonomie n'est pas définie. La structure gagnerait à définir sa stratégie dans le projet d'établissement</p>	1
Thématique	Accompagnement à la santé	3,67
Objectif 3.7	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux.?	3,33
Critère 3.7.1	<p>L'ESSMS définit sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux et s'assure de sa mise en œuvre.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Des règles de vie collectives sont définies et communiquées aux usagers. Les professionnels s'assurent du respect des règles d'hygiène tous les jours en faisant des visites dans les appartements. La présence de cafards restent signalés malgré tous les efforts mobilisés par le CHRS pour les éradiquer (traitements, matériels, produits...) Des actions de sensibilisation par les conseils de résidents et des cafés débat ont été faites sur le respect des règles d'hygiène. Des actions sont mises en places en termes de règles d'hygiène mais la stratégie en matière de gestion du risque infectieux n'est pas définie dans le projet d'établissement. Ce dernier présente par ailleurs le rôle des professionnels intervenant dans la prise en charge notamment sur le respect des règles d'hygiène.</p>	2
Thématique	Politique ressources humaines	2,67
Objectif 3.8	L'ESSMS définit et déploie une politique ressources humaines au service de sa stratégie et de la qualité de l'accompagnement.	2,67

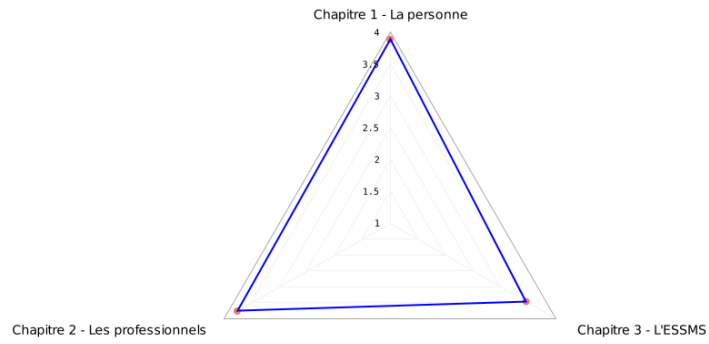
Critère 3.8.1	<p>L'ESSMS définit et déploie sa politique ressources humaines et met en œuvre une démarche de prévention des risques professionnels. 2</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les besoins en formation sont identifiés lors des entretiens professionnels. Des actions de formations continues sont conduites régulièrement. Le Document unique d'évaluation des risques est mis en place et est actualisé. La politique Ressources humaines n'est pas inscrite dans le projet d'établissement. Le CHRS n'a pas mis en œuvre de communication sur la protection du lanceur d'alerte</p>
Critère 3.8.2	<p>L'ESSMS met en œuvre un processus d'accueil et d'intégration des nouveaux professionnels et intervenants. 2</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Une information sur le nouvel arrivant est faite à tous les professionnels avant son arrivée; Travail en binôme pendant 15 jours à 4 semaines avec un professionnel ou plusieurs professionnels afin d'avoir un aperçu du travail sur plusieurs postes; Un passage chez la comptable est fait pour la formation à l'utilisation du logiciel planning; Une présentation du DUI est également réalisée. Il n'y a pas de traçabilité du processus d'intégration. Le CHRS gagnerait à formaliser le processus d'accueil et d'intégration des nouveaux professionnels</p>
Critère 3.8.6	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux RBPP, procédures et références spécifiques à leur cadre d'intervention. 1</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels n'ont pas connaissance des RBPP (recommandations de bonnes pratiques professionnelles. Les RBPP ne sont pas à disposition des professionnels. La direction gagnerait à communiquer et à sensibiliser les professionnels sur les RBPP.</p>
Objectif 3.9	<p>L'ESSMS met en œuvre une politique de qualité de vie au travail. 2,67</p>
Critère 3.9.3	<p>L'ESSMS organise des espaces de discussion et de partage pour les professionnels et des temps de soutien psychologique et/ou éthique. 2</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les réunions de synthèse sont l'occasion pour les professionnels d'échanger sur les pratiques. Le CHRS n'organise plus de temps d'analyse de la pratique suite à des tensions ayant eu lieu lors de ces réunions. La structure gagnerait à mettre en place une organisation permettant de définir des temps de soutien psychologique.</p>
Thématique	<p>Démarche qualité et gestion des risques 2,82</p>
Objectif 3.10	<p>L'ESSMS définit et déploie sa démarche d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques. 1,5</p>
Critère 3.10.1	<p>L'ESSMS définit sa politique qualité et gestion des risques. 2</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Le CHRS a développé des outils relatifs favorisant la qualité de l'accompagnement notamment des protocoles, des recommandations pour les usagers, des partenariats... cependant la structure n'a pas formalisé une politique qualité et gestion des risques. Le CHRS gagnerait à mettre en place une politique qualité et gestion des risques dans le projet d'établissement L'organisation du travail, des rôles et responsabilités est détaillée dans le projet d'établissement cependant la structure n'a défini de système de suivi avec tableau de bord ou indicateurs. Le</p>

	CHRS n'a pas défini de politique qualité et gestion des risques. La structure gagnerait à définir une politique qualité et gestion des risques	
Critère 3.10.2	<p>L'ESSMS met en œuvre sa démarche qualité et gestion des risques.</p> <p><i>Commentaire :</i> Le CHRS n'a pas mis en place d'outils de pilotage de la démarche qualité et gestion des risques. La structure gagnerait à mettre en place des outils de pilotage de la démarche qualité. Le CHRS n'a pas mis en œuvre une politique qualité et gestion des risques. La structure gagnerait à mettre en œuvre une politique qualité et gestion des risques</p>	1
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)	<p>L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées.</p> <p><i>Commentaire :</i> Un traitement des situations de maltraitance est réalisé suivant le protocole de prévention des situations de maltraitance. Une sensibilisation des usagers est effectuée lors du conseil des résident et une sensibilisation du nouvel arrivant est réalisée par le directeur. Cependant il n'y a pas d'identification à priori des situations de maltraitance, ni de plan de préventions de ces situations. La structure gagnerait à réaliser une identification à priori des situations de maltraitance avec les professionnels et à réaliser un plan de prévention de ses situations.</p>	1
Objectif 3.12	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.	2,67
Critère 3.12.1 (Impératif)	<p>L'ESSMS organise le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.</p> <p><i>Commentaire :</i> La boîte à idée, les comités de résidents, les rencontres avec les référents sont les points de recueils des plaintes et réclamations. Le traitement des plaintes et réclamations est fait au fil de l'eau. La formalisation n'est pas systématique pour toutes les réclamations orales. Il n'y a pas de procédure formalisée d'enregistrement et de gestion des plaintes et réclamations. La structure gagnerait à définir une procédure de gestion des plaintes et réclamations.</p>	2
Critère 3.12.2 (Impératif)	<p>L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes.</p> <p><i>Commentaire :</i> Le traitement des plaintes et réclamations est fait au fil de l'eau. La formalisation n'est pas systématique pour les réclamations orales. Il n'y a pas de procédure écrite d'enregistrement, de gestion et de communication des plaintes et réclamations. La structure gagnerait à définir une stratégie de communication des plaintes et réclamations aux parties prenantes. Les réclamations des usagers formulées lors des comités des résidents font l'objet de réponses apportées en direct. Le CHRS n'a pas défini de stratégie de communication de toutes réclamations reçues auprès du comité des résidents. La structure ne dispose pas de procédure de gestion et de communication des plaintes et réclamations. La structure gagnerait à formaliser une procédure de gestion et de communication des plaintes et réclamations.</p>	2
Objectif 3.13	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des événements indésirables.	3,5

Critère 3.13.2 (Impératif)	<p>L'ESSMS communique sur le traitement des événements indésirables auprès des parties prenantes. 2</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les événements indésirables graves font l'objet d'un rapport d'incident transmis aux autorités. Une communication sur le traitement des événements indésirables est faite aux professionnels par les réunions de synthèse. Les événements indésirables soulevés lors du comité des résidents sont gérés par les professionnels cependant il n'y a de stratégie définies sur les modalités de communication des événements indésirables aux membres du comité des résidents. Il n'y a pas de stratégie de communication définie sur le traitements des événements indésirables auprès du comité des résidents. La structure gagnerait à définir et formaliser les modalités de communication des événements indésirables auprès du comité des résidents.</p>
Objectif 3.14	L'ESSMS est doté d'un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité. 2,25
Critère 3.14.1 (Impératif)	<p>L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité et le réactualise régulièrement. 3</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Le plan de gestion de crise a été actualisé cependant les membres du comité des résidents n'ont pas connaissance du plan de gestion de crise. La structure gagnerait à communiquer le plan de gestion de crise auprès des membres du comité des résidents.</p>
Critère 3.14.3	<p>Les professionnels participent aux exercices et aux retours d'expérience partagés, organisés par l'ESSMS. 1</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels n'ont pas connaissance du plan de gestion de crise 2023. La direction gagnerait à organiser des exercices de situation de crise</p>
Critère 3.14.4	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion de crise. 1</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels n'ont pas connaissance du plan de gestion de crise 2023 La direction gagnerait à présenter le plan de gestion de crise aux professionnels</p>

Niveau global atteint par l'ESSMS

Présentation de la synthèse de la cotation des trois chapitres.



Appréciation générale

Tout d'abord, nous tenons à remercier chaleureusement le président du conseil d'administration, l'équipe de direction, l'ensemble du personnel et surtout les résidentes qui nous ont accueillies chez elles et celles avec qui nous avons eu des entretiens riches et constructifs.

L'évaluation du CHRS SOS Femmes Accueil a permis aux évaluateurs de comprendre l'organisation mise en oeuvre du projet d'établissement, en répondant aux besoins spécifiques des femmes accompagnées.

Nous pouvons ainsi souligner la qualité exceptionnelle de l'accompagnement des professionnels dont nous avons été témoins.

En effet il s'agit d'un accompagnement social individuel assuré par une équipe pluridisciplinaire permettant aux usagers de gagner en autonomie personnelle et sociale : accompagnement pour l'accès aux droits, vers la formation et l'emploi, vers le logement ou une autre solution d'hébergement à la sortie du CHRS, accès à la santé et à la culture.

La bienveillance, le respect du rythme de chacun des usagers et de leurs enfants, les innovations au bénéfice exclusif de leurs bien-être et de la sécurisation de la prise en charge nous amènent à encourager l'établissement à continuer de mettre en oeuvre cet accompagnement de qualité.

Cet accompagnement est possible grâce à un fort ancrage territorial du CHRS avec les organismes sanitaires, médico-sociaux, sociaux et culturelles du territoire.

Une amélioration est à conduire sur la définition d'une organisation permettant de formaliser les pratiques et de valoriser les travaux réalisés par les équipes mais aussi par les résidents notamment avec la pair-aidance réalisée volontairement par les usagers sortis du dispositif.

Par ailleurs la structure avait mis en place il y'a quelques années un CVS qui était une instance difficile à faire vivre. La direction a ensuite décidé de repenser ce dispositif de participation et la manière d'impliquer l'ensemble des parties prenantes en créant le comité de résidentes. Avec une participation obligatoire pour tous les usagers et à fréquence mensuelle, l'implication et la participation des usagers sur la prise en charge est effective avec des retours permettant aux professionnels d'ajuster ou/et d'adapter leur organisation.

Le comité des résidentes est très apprécié et très attendu par les usagers que nous avons pu rencontrer lors des échanges.

Cependant le comité des résidentes n'étant pas un CVS, il ne remplit donc pas les conditions attendues dans le cadre du décret n° 2022-688 du 25 avril 2022 portant modification du conseil de la vie sociale et autres formes de participation.

En complément du comité des résidents, la structure gagnerait à créer un CVS afin de répondre aux obligations réglementaires.

Observations de l'ESSMS

Aucune observation apportée par l'ESSMS.

Annexes

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

		Cotation
Critère 2.2.5	<p>Les professionnels respectent le droit à l'image de la personne accompagnée.</p> <p><i>Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur :</i> La gouvernance a connaissance des éléments, une autorisation du droit à l'image est signée mais pas réactualisée à chaque événement.</p>	3
Critère 3.11.1	<p>L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées.</p> <p><i>Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur :</i> Le CHRS a mis en place un protocole de prévention des situations de maltraitance qui permet le recueil et le traitement de ces situation à postériori. Cependant l'ESSMS n'a pas réalisé d'identification à priori des situations de maltraitance ni défini de plan de prévention des situations de maltraitance. La direction va réaliser avec les professionnels le plan de prévention des situations de maltraitance.</p>	1
Critère 3.12.1	<p>L'ESSMS organise le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.</p> <p><i>Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur :</i> Le traitement des plaintes et réclamations est fait au fil de l'eau. La formalisation des réclamations orales n'est pas systématique. Il n'y a pas de procédure formalisée d'enregistrement et de gestion des plaintes et réclamations. La direction va formaliser la gestion des plaintes et réclamations.</p>	2
Critère 3.12.2	<p>L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes.</p> <p><i>Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur :</i> La communication sur le traitement des plaintes et réclamations est assurée auprès des professionnels. Il reste à l'organiser pour informer le comité des résidents. La direction a connaissance de la situation et va mettre en place une organisation pour communiquer sur le traitement des plaintes et réclamations auprès du comité des résidents. La gouvernance a mis en place un comité des résidents à la place du CVS pour une meilleure participation des usagers. Cette participation, comme nous avons pu le voir dans les comptes rendus des années 2023 et 2024, est effective. La gouvernance a également conscience que tous les attendus du CVS ne sont pas mis en oeuvre dans ce comité. La direction compte mettre en place un CVS tel que attendu par la réglementation et aborder tous les sujets afférents à ce cadre et notamment la communication sur le traitement des plaintes et réclamations.</p>	2
	<p>L'ESSMS communique sur le traitement des événements indésirables auprès des parties prenantes.</p> <p><i>Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur :</i> Le traitement des événements indésirables est réalisé suivant le protocole de prévention de la maltraitance. Une communication des événement indésirables est assurée auprès des</p>	2

Critère 3.13.2	<p>professionnels par les réunions de synthèse voire même en amont en fonction des situations. La communication auprès des résidents n'est pas réalisée. La direction a connaissance de la situation et va mettre en place une organisation pour communiquer sur le traitement des événements indésirables auprès du comité des résidents.</p> <p>La gouvernance a mis en place un comité des résidents à la place du CVS pour une meilleure participation des usagers. Cette participation, comme nous avons pu le voir dans les comptes rendus des années 2023 et 2024, est effective .La gouvernance a également conscience que tous les attendus du CVS ne sont pas mis en oeuvre dans ce comité. La direction compte mettre en place un CVS tel que attendu par la réglementation et aborder tous les sujets afférents à ce cadre et notamment la communication sur le traitement des événements indésirables.</p>
Critère 3.14.1	<p>L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité et le réactualise régulièrement. 3</p> <hr/> <p><i>Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur :</i></p> <p>La gouvernance a mis en place un comité des résidents à la place du CVS pour une meilleure participation des usagers. Cette participation, comme nous avons pu le voir dans les comptes rendus des années 2023 et 2024, est effective .La gouvernance a également conscience que tous les attendus du CVS ne sont pas mis en oeuvre dans ce comité. La direction compte mettre en place un CVS tel que attendu par la réglementation et aborder tous les sujets afférent à ce cadre et notamment la communication du plan de gestion de crise et de continuité d'activité.</p>

