



Référentiel  
**Qualité**  
Interassociatif

V 2017





# Préambule politique

À travers l'actualisation en 2016 du référentiel qualité interassociatif, LADAPT, l'APF, l'A.S.E.I. et la Fondation OVE, organisations fondatrices du Cercle interassociatif, se mobilisent pour élaborer un outil qui réponde au mieux aux préoccupations des personnes accompagnées.

Construit en 2010 dans sa première version, le référentiel qualité interassociatif a proposé une approche centrée sur l'évaluation des effets des actions conduites et des résultats atteints. Il a ainsi contribué à instaurer une nouvelle dynamique dans la promotion des droits des personnes accompagnées et dans la valorisation des pratiques professionnelles.

L'expérimentation de cette approche sur le terrain lors des évaluations internes, complétée de l'expérience retirée des premières évaluations externes, a permis de pointer les améliorations potentielles et d'envisager une version actualisée du référentiel avec une nouvelle maturité.

Cette actualisation intervient également au moment où le secteur médico-social se trouve impacté par de nouveaux enjeux : recomposition de l'offre, réforme de la tarification dans le cadre du projet SERAFIN, création du dispositif d'orientation permanent, développement de la notion de parcours et recherche de fluidité dans les accompagnements proposés, évolution de la procédure de renouvellement d'autorisation...  
Il nous est apparu naturel d'inclure ces composantes dans ce travail.

Aujourd'hui, à travers cette nouvelle version, les organisations partenaires réaffirment leur engagement dans les démarches d'évaluation et d'amélioration continue de la qualité, en favorisant la mesure de la qualité objective des accompagnements proposés aux personnes accueillies.

C'est également une occasion de valoriser le partenariat d'acteurs majeurs du secteur médico-social au sein du Cercle interassociatif, et de prolonger cette dynamique instaurée depuis plus de 10 ans.



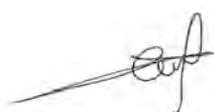
Pour LADAPT,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Eric Blanchet'.

**Eric BLANCHET**  
Directeur général



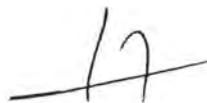
Pour l'APF,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Prosper Teboul'.

**Prosper TEBOUL**  
Directeur général



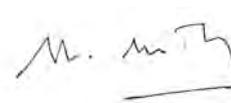
Pour l'A.S.E.I.,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Philippe Jourdy'.

**Philippe JOURDY**  
Directeur général



Pour la Fondation OVE,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Christian Berthuy'.

**Christian BERTHUY**  
Directeur général

# Sommaire

<b>Préambule politique</b>	<b>3</b>
<b>Introduction</b>	<b>6</b>
<b>Avertissement au lecteur</b>	<b>9</b>

## **Chapitre 1**

### **Pour les droits et le respect de la personne accompagnée**

**12**

#### **1.1 L'exercice de la citoyenneté, de la participation, des obligations, droits et libertés individuels**

**14**

1.1a Le respect de la personne dans son identité et le maintien de ses liens personnels	14
1.1b L'information de la personne accompagnée	15
1.1c L'expression et la participation de la personne accompagnée aux décisions qui la concernent	16
1.1d La confidentialité	17
1.1e L'autonomie	18
1.1f L'accompagnement de la personne dans l'exercice de sa citoyenneté	19
1.1g L'effectivité de l'accès à la santé et aux soins	20
1.1h Le respect des règles collectives de fonctionnement de l'ESSMS	21
1.1i La participation de la personne accompagnée à la construction, la mise en œuvre et l'évaluation des projets collectifs	22

#### **1.2 L'engagement de l'ESSMS en faveur d'une éthique et de valeurs associatives**

**23**

1.2a L'engagement dans la promotion de valeurs associatives	23
1.2b L'éthique dans l'accompagnement de la personne	24
1.2c L'engagement pour l'effectivité des droits de la personne accompagnée dans le fonctionnement de l'ESSMS	25

#### **1.3 La politique de prévention et de gestion des risques**

**26**

1.3a Les dispositifs de prévention et de gestion des risques et de crise	26
1.3b Les dispositifs de prévention, de détection et de traitement des situations de maltraitance	27

#### **1.4 La qualité du cadre de vie**

**28**

1.4a L'adaptation des locaux et des équipements aux besoins et au confort de la personne accompagnée et aux prestations proposées	28
1.4b L'organisation des prestations logistiques en réponse aux besoins des personnes accompagnées	29

## Chapitre 2

### Pour un parcours et un accompagnement cohérents et adaptés 30

#### 2.1 - L'accueil et la co-construction du projet personnalisé 32

- 2.1a L'accueil de la personne accompagnée 32
- 2.1b L'admission et la contractualisation 33
- 2.1c La co-construction du projet personnalisé 34
- 2.1d L'organisation de l'interdisciplinarité dans la co-construction du projet 35

#### 2.2 - Le projet personnalisé dans sa mise en œuvre et son actualisation 36

- 2.2a L'accompagnement de la personne dans son intégration au quotidien au sein de l'ESSMS 36
- 2.2b La personnalisation : respect des projets, du rythme, des capacités, des habitudes et de l'entourage de la personne accompagnée 37
- 2.2c La mise en œuvre du projet personnalisé : complémentarité des dispositifs et des compétences afin d'assurer la continuité des parcours 38
- 2.2d Le processus d'actualisation du projet personnalisé 39

#### 2.3 - Le recueil, l'utilisation et la circulation de l'information sur la personne accompagnée dans le cadre de son parcours 40

- 2.3a La gestion du dossier de la personne accompagnée 40
- 2.3b L'accès et la protection des données personnelles concernant la personne accompagnée 41
- 2.3c Le partage de l'information entre les professionnels internes et externes à l'ESSMS 42

#### 2.4 La continuité de l'accompagnement lors de la sortie de l'ESSMS 43

- 2.4a L'anticipation, la préparation et l'accompagnement de la personne à la sortie 43
- 2.4b La recherche de réponses relais avec les partenaires 44
- 2.4c Le suivi après la sortie 45

## Chapitre 3

### Pour une organisation pilotée au service d'un projet intégré à son environnement 46

#### 3.1 Le projet de l'ESSMS 48

- 3.1a L'adaptation de l'ESSMS à l'évolution de la demande sociale 48
- 3.1b La conception et la mise en œuvre du projet de l'ESSMS 49
- 3.1c L'actualisation périodique du projet de l'ESSMS 50

#### 3.2 Le management des ressources 51

- 3.2a Le management des ressources humaines 51
- 3.2b La gestion administrative et financière 52
- 3.2c La démarche d'amélioration continue de la qualité : un outil de management 53
- 3.2d La communication interne et externe 54
- 3.2e La gestion du système d'information 55

#### 3.3 La relation à l'environnement 56

- 3.3a La politique partenariale, l'inscription dans les réseaux, les coopérations 56
- 3.3b L'impact de l'ESSMS sur son environnement 57

## Sigles 58

## Lexique 59

## Annexes 66

### Annexe 1

Liste des références législatives, réglementaires, méthodologiques 67

### Annexe 2

Aide à l'appropriation des recommandations de bonnes pratiques professionnelles de l'ANESM 69

### Annexe 3

Modalités d'actualisation du référentiel 70

### Annexe 4

Présentation des 4 organisations partenaires 72

### Annexe 5

Liste des documents complémentaires à ce référentiel 76

# Introduction

## Les intentions du référentiel

Ce référentiel est le fruit d'une volonté interassociative de mutualiser les ressources et les expériences pour aborder, de façon renouvelée, les exigences de l'évaluation interne et externe.

Il constitue également **un outil de référence au service de l'amélioration continue de la qualité.**

Élaboré dans une première version en 2010, le référentiel a été actualisé en 2016. Cette démarche s'est appuyée sur :

- l'expérience des organisations acquise par la mise en œuvre de démarches d'amélioration continue de la qualité et des précédentes évaluations internes et externes menées dans leurs établissements ;
- la prise en compte de l'évolution du contexte législatif et réglementaire ainsi que des recommandations de bonnes pratiques professionnelles de l'ANESM publiées au moment de son actualisation ;
- l'éclairage complémentaire issu de publications récentes : le guide et les cahiers d'aide à la construction d'un contrôle établi par l'IGAS (guide Tricard), les travaux relatifs à la réforme de la tarification des établissements et services (projet SERAFIN-PH<sup>1</sup>), notamment.

L'actualisation du référentiel a consisté :

- **à intégrer ou renforcer certaines thématiques telles que la santé et l'accompagnement au soin, la gestion des risques et la sécurité, la bientraitance et la place des aidants ;**
- **à simplifier les items proposés :** par des écrits plus synthétiques, ciblés et opérationnels, utilisant **une terminologie basée sur les textes de référence.**

## Le cadre et la définition de l'évaluation

L'obligation de procéder à une évaluation des activités et de la qualité des prestations délivrées par les ESSMS a été introduite par la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.

Le décret du 15 mai 2007<sup>2</sup> fixant le contenu du cahier des charges pour l'évaluation des activités et de la qualité des prestations des ESSMS ainsi que la loi du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires (loi HPST) complètent et précisent ces dispositions : les ESSMS relevant de l'article L. 312-1 du CASF sont tenus de procéder à deux évaluations externes entre la date de l'autorisation et son renouvellement. Le calendrier de celles-ci est fixé par décret<sup>3</sup>.

Par dérogation, les ESSMS autorisés et ouverts avant le 22 juillet 2009 doivent procéder au moins à une évaluation externe au plus tard deux ans avant la date de renouvellement de leur autorisation.

---

**Il est à noter que le calendrier des évaluations est directement lié à la période d'autorisation des ESSMS.**

**Le cadre et la périodicité des évaluations, sur une période d'autorisation de 15 ans, sont précisés dans l'instruction N°DGCS/SD5C/2013/427 du 31 décembre 2013<sup>4</sup>.**

---

L'évaluation est une notion issue du cadre de référence des politiques publiques. Elle désigne une démarche visant à la construction d'une appréciation collective sur la valeur des activités ou des prestations délivrées par un ESSMS, au regard de critères préalablement explicités, et sur la base d'informations rassemblées et analysées à cet effet. Elle doit permettre la production de connaissances et d'analyses, et détermine la mise en place d'un processus de conduite du changement, dans l'optique d'une amélioration continue du service rendu.

- **L'évaluation interne** est réalisée au sein d'un ESSMS et constitue un processus continu dont les résultats doivent être périodiquement transmis à ou aux autorités ayant délivré l'autorisation.

- **L'évaluation externe** est définie réglementairement comme une évaluation effectuée par un organisme extérieur à l'ESSMS, dûment habilité par l'ANESM, dans des conditions fixées par décret<sup>2</sup>. Elle obéit à une autre périodicité, et ses résultats conditionnent le renouvellement de l'autorisation tous les quinze ans.

Les champs de l'évaluation interne et externe seront les mêmes afin d'assurer la complémentarité des analyses portées sur un même ESSMS. Les évaluations successives – interne et externe – doivent permettre d'apprécier les évolutions et les effets des mesures prises pour l'amélioration continue du service rendu. La double approche – de l'ESSMS sur lui-même, mais également de l'organisme extérieur habilité dans le cadre de l'évaluation externe – doit favoriser une meilleure appréhension de l'activité de l'ESSMS dans son contexte.

La pratique de l'évaluation interne ne se satisfait plus de l'appréciation de la mise en œuvre d'une action ou d'une prestation, mais invite à porter une attention toute particulière **à l'analyse des effets produits** (prévus et imprévus), **des résultats obtenus et des pistes de progrès susceptibles d'être investies** (en termes de pertinence, d'efficacité, d'efficacités, de cohérence et d'impact).

L'évaluation constitue un levier essentiel et stratégique permettant aux ESSMS du secteur de préparer la façon dont ils envisagent de rendre compte de la mission d'intérêt général et d'utilité sociale qui leur est confiée et de faciliter ainsi les conditions d'un meilleur dialogue de gestion avec les autorités délivrant l'autorisation.

La méthode retenue pour conduire l'évaluation interne prendra en compte les organisations existantes, notamment les dispositifs ou plateformes, ainsi que les contractualisations (CPOM).

## Un référentiel pour qui et pour quoi

Ce référentiel a pour ambition de donner des pistes de réflexion et une palette de dispositifs visant à permettre une meilleure prise en compte de la personne

---

1 Services et Etablissements : Réforme pour une Adéquation des FINancements aux parcours des Personnes Handicapées.  
2 Décret n°2007-975 du 15 mai 2007 fixant le contenu du cahier des charges pour l'évaluation des activités et de la qualité des prestations des établissements et services sociaux et médico-sociaux.  
3 Décret n° 2010-1319 du 3 novembre 2010 relatif au calendrier des évaluations et aux modalités de restitution des résultats des évaluations des établissements sociaux et médico-sociaux.  
4 Instruction n° DGCS/SD5C/2013/427 du 31 décembre 2013 relative aux évaluations des activités et de la qualité des prestations délivrées dans les établissements et services sociaux et médicaux sociaux.

accompagnée, de ses besoins et de ses attentes.

**Il définit les degrés d'exigence en matière qualitative des activités proposées à la personne dans le cadre de son accompagnement.**

Ce référentiel a, quant à cette question, mis l'accent sur la place que **la personne accueillie occupe** dans toute la démarche d'accompagnement, de l'accueil à la sortie d'un établissement ou service.

La réalisation de ce document s'est appuyée notamment sur les contributions des personnes accompagnées ayant participé aux échanges collectifs et interassociatifs, enrichissant ainsi les débats de leurs expériences.

L'évaluation interne se déroulera selon les modalités détaillées dans le « **Guide de mise en œuvre de l'évaluation interne** » évoqué en annexe 5 de ce référentiel. Ce document complémentaire précisera notamment le devoir de mener une réflexion approfondie concernant les modalités de recueil de l'avis des personnes accompagnées et leur niveau de participation à la démarche d'évaluation, dépassant le simple aspect consultatif.

La mobilisation des personnes accompagnées sera pensée afin qu'elle soit adaptée au processus d'évaluation (démarche collective et échanges s'appuyant notamment sur les instances représentatives des personnes accompagnées).

Ce référentiel s'adresse :

- aux responsables associatifs et aux cadres de direction générale qui garantissent la cohérence et la mise en œuvre de l'amélioration continue ;
- aux responsables et directeurs des ESSMS qui auront à impulser et animer la démarche d'évaluation au sein de leur ESSMS ;
- aux différentes instances (comités de pilotage, comités d'évaluation) et acteurs (référénts qualité, auditeurs) chargés de piloter et de conduire les évaluations ;
- aux équipes qui collaboreront à nourrir le contenu des évaluations ;
- aux personnes accompagnées qui enrichiront les travaux d'évaluation.

Ce référentiel a comme objectif de constituer un support pragmatique et opérationnel :

- pour **la conduite d'une évaluation interne**, de son lancement à la remise du rapport ;
- pour faciliter **le travail d'appréciation des activités et de la qualité des prestations délivrées** dans les ESSMS : il a vocation à proposer des repères accessibles à chacun pour explorer, valoriser et objectiver les pratiques mises en œuvre, étayer les choix réalisés, analyser **les résultats atteints** et interroger ainsi les activités et la qualité des prestations délivrées ;

- pour favoriser la mise en place de **plans d'amélioration** ;
- pour préparer **l'évaluation externe** telle que prévue par les dispositions législatives et réglementaires.

Ce référentiel a également vocation à doter les associations d'un outil de pilotage de leurs projets. Il constitue en outre un support de dialogue des associations avec les institutions publiques.

**Mode d'emploi du référentiel**

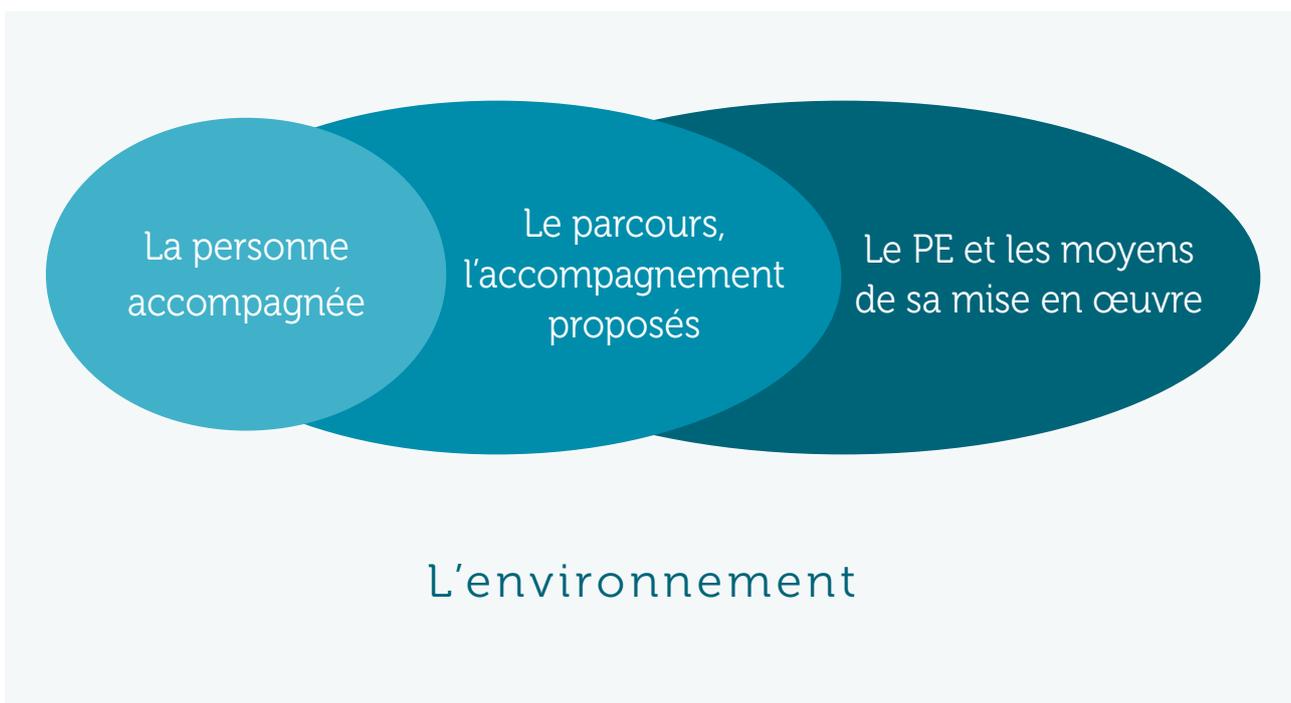
Ce référentiel constitue un socle commun applicable à l'ensemble des ESSMS des quatre organisations.

Dans le cadre de ce référentiel, les activités seront évaluées sous plusieurs angles (cf. illustration ci-dessous) :

- la personne accompagnée ;
- le parcours, l'accompagnement et les prestations proposés ;
- le projet d'ESSMS et les moyens de sa mise en œuvre.

Les interactions entre ces différentes dimensions et l'environnement (familial, territorial, institutionnel) seront également explorées.

Le référentiel comprend trois chapitres principaux qui structurent les axes privilégiés de la démarche d'évaluation :



- **chapitre 1: pour les droits et le respect de la personne accompagnée;**
- **chapitre 2: pour un parcours et un accompagnement cohérents et adaptés;**
- **chapitre 3: pour une organisation pilotée au service d'un projet intégré à son environnement.**

Chaque chapitre est composé de thèmes et sous-thèmes permettant d'orienter la démarche d'évaluation vers les points incontournables à explorer.

Le référentiel s'inscrit dans le cadre des principes méthodologiques proposés par les recommandations de bonnes pratiques professionnelles relatives à l'évaluation interne dans les ESSMS élaborées par l'ANESM, et fait référence au guide du CNESMS, notamment :

- la démarche participative (personnels, personnes accompagnées et partenaires);
- la définition de priorités évaluatives;
- l'interrogation, à chaque étape, de la finalité (et notamment les contributions au service de la personne accompagnée et des missions confiées), des effets produits par les activités, de leur adéquation aux besoins et attentes des personnes accueillies;
- l'organisation mise en place pour la réalisation des objectifs en faveur des personnes accompagnées, l'analyse des processus et de leurs articulations, l'évolution des compétences collectives;
- la rigueur méthodologique (développement de méthodes et d'outils de collecte d'informations, pertinence du choix des questions évaluatives et des résultats attendus, critères);
- la distinction avec la démarche d'audit, de certification et de contrôle.

Le référentiel est structuré de façon à interroger les pratiques des ESSMS et des professionnels selon quatre dimensions complémentaires et étroitement liées :

1. La personne accompagnée et le respect de ses droits;
2. Les prestations réalisées, au regard du projet d'ESSMS et de ses modalités de mise en œuvre;
3. L'organisation de l'ESSMS et son fonctionnement;
4. L'ESSMS et les liens avec son environnement.

Ces quatre dimensions sont appréhendées de façon globale mais aussi de façon détaillée et décomposée, proposant ainsi une approche à la fois analytique et systémique.

En complément de ce référentiel, **des outils méthodologiques** sont établis : un guide de mise en œuvre de l'évaluation interne, un guide de préparation à l'évaluation externe et une trame de rapport d'évaluation interne. La liste de ces documents complémentaires figure en annexe 5.

**Une liste d'autocontrôle** est également élaborée en complément de ce référentiel. Elle précise, selon les spécificités de chaque organisation, les exigences à respecter (en référence à la réglementation en vigueur, aux procédures associatives...).

**Le respect de ces exigences constitue un socle de conformité, préalable à la mise en œuvre de toute démarche d'amélioration de la qualité ou d'évaluation.**

Ce référentiel ne se substitue pas aux recommandations de bonnes pratiques professionnelles, existantes ou à venir, formulées par l'ANESM.

Il invite les ESSMS à se référer régulièrement à ces recommandations et à les intégrer systématiquement dans les réflexions menées : pour l'évaluation et pour l'amélioration des pratiques professionnelles au quotidien.

**Une aide méthodologique pour favoriser l'appropriation des recommandations de bonnes pratiques professionnelles de l'ANESM figure en annexe 2 de ce référentiel.**

Il est à noter que le contenu du référentiel intègre de **façon transversale et à tous les niveaux** l'engagement volontariste des quatre organisations en faveur de **la bientraitance**, conformément à la recommandation de bonnes pratiques professionnelles de l'ANESM « La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre ».

Ce référentiel, dans ses préoccupations générales, tient également compte des enjeux du développement durable autour des dimensions économique, sociale et environnementale, de façon transversale.

Ces défis appellent la mobilisation et la coopération de tous les acteurs dans tous les domaines : construction et adaptation des locaux, gestion des énergies, gestion des déchets, gestion des transports et déplacements, sensibilisation et formation des professionnels, etc.

**Afin de faciliter la compréhension et le partage sur le sens des termes employés dans ce référentiel, un lexique est proposé en fin de document.**

# Avertissement au lecteur

Ce référentiel constitue un outil d'évaluation et d'amélioration continue de la qualité des prestations délivrées à la personne accompagnée et a été élaboré dans le cadre des dispositions légales se rapportant à l'évaluation des ESSMS.

Il ne se substitue ni à la réglementation en vigueur, ni aux documents contractuels remis aux personnes accompagnées par chacune des organisations rédactrices du référentiel.

Cet outil est conçu de manière à être applicable à tous les ESSMS quelles que soient les populations de personnes accueillies et la nature des accompagnements.

Les professionnels adapteront, le cas échéant, les rubriques « descriptif », « résultats attendus », « illustrations, supports », etc. au contexte de leur ESSMS (hébergement, domicile, ambulatoire...).

## Démarche d'évaluation à conduire à partir du référentiel

Chaque sous-thème correspond à l'une des dimensions qu'il convient d'explorer au cours de la démarche d'évaluation en apportant des éléments de réponse aux questions évaluatives proposées.

Afin de structurer la démarche et de guider les professionnels dans leur réflexion, plusieurs rubriques sont proposées pour chaque sous-thème.

### Descriptif

Il s'agit d'un **commentaire explicatif** destiné à faciliter la compréhension, à préciser des éléments de contexte et à définir le périmètre du sous-thème considéré. La partie intitulée « **Pour vous guider** » propose un certain nombre de questions préalables que l'ESSMS pourra explorer afin d'interroger ses pratiques professionnelles et de répondre aux questions évaluatives. Les informations ainsi recueillies permettront ensuite de réaliser l'évaluation proprement dite.

### Résultats attendus

Il s'agit des **effets produits que l'on s'attend à percevoir** pour le sous-thème considéré. Les résultats proposés constituent des **résultats minimaux à atteindre**, compte tenu notamment des recommandations de bonnes pratiques professionnelles.

Ils ne constituent pas des normes, mais sont une orientation pour mettre en place dans l'ESSMS des pratiques correspondant à ses spécificités et à son fonctionnement propre.

### Illustrations, supports

Il s'agit d'**exemples** d'organisation, de pratiques ou de documents. Ceux-ci sont proposés pour aider les ESSMS à identifier et développer des axes de progrès.

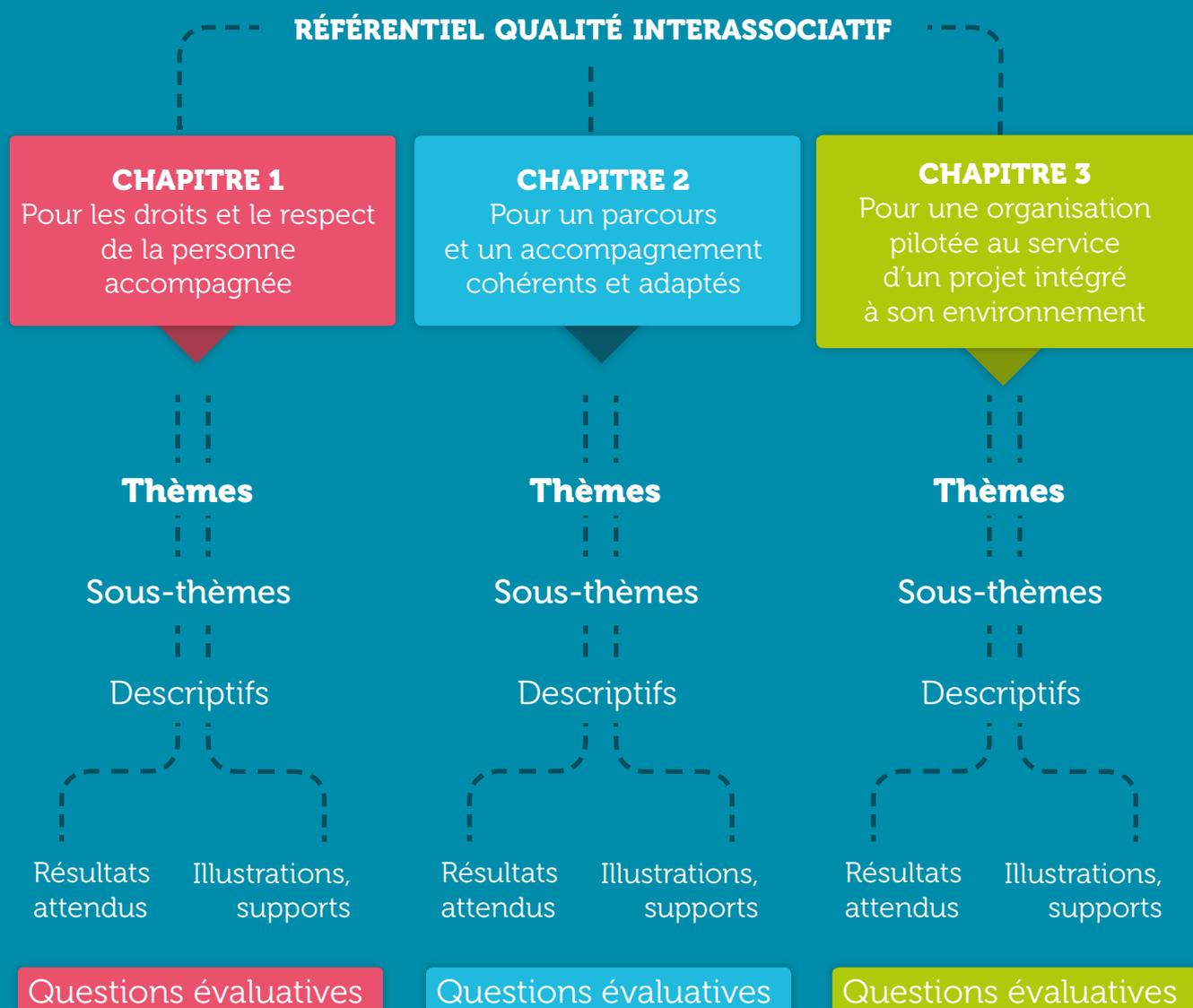
### Questions évaluatives

Elles permettent :

- **d'évaluer les effets** des actions conduites auprès des personnes accompagnées,
- d'identifier et de valoriser les pratiques et les projets singuliers ou innovants,
- de s'interroger sur les pistes de progrès susceptibles d'être investies.

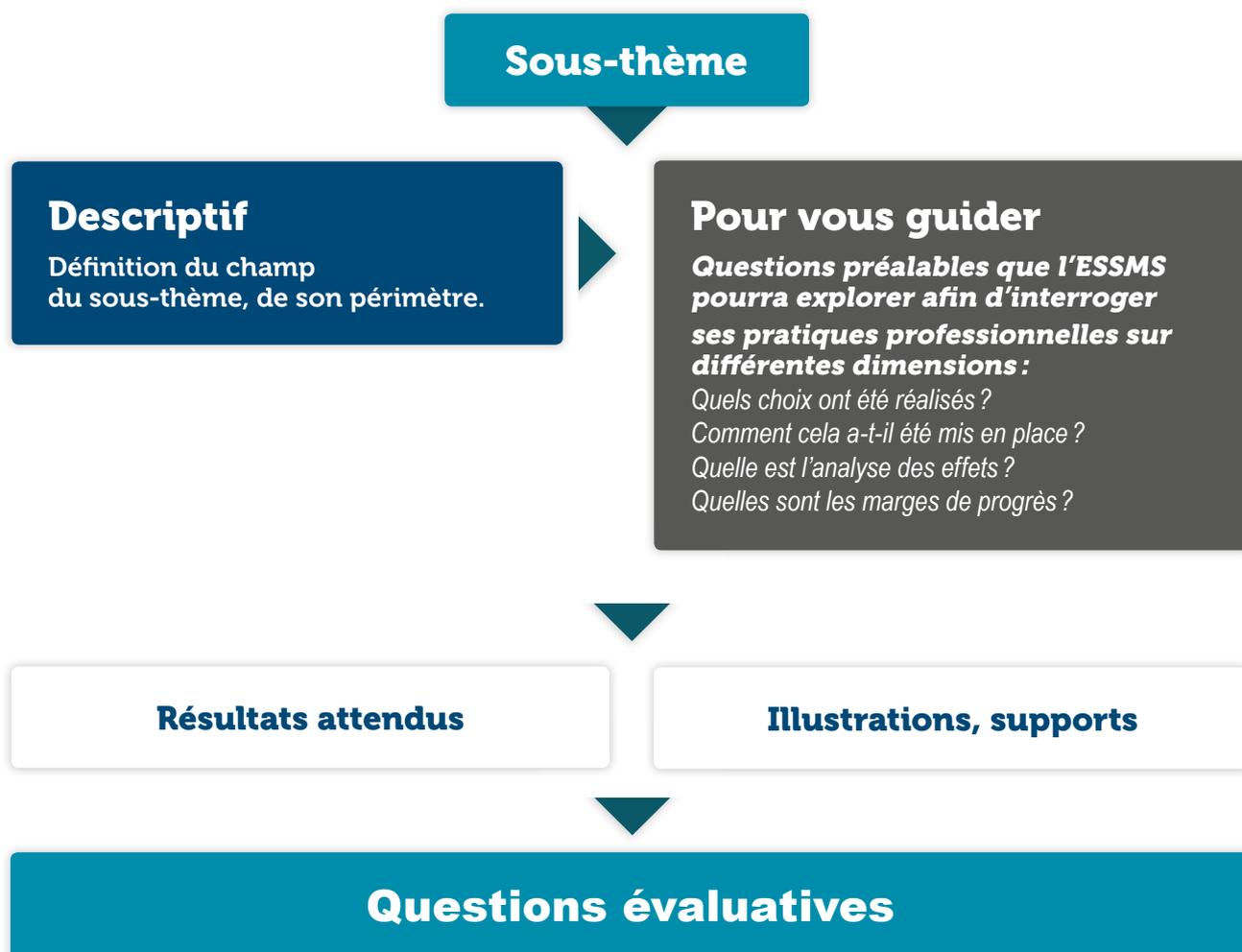
Au final, elles constituent le **pivot central de l'évaluation**.

# Architecture du référentiel



# Logique de lecture

Le schéma ci-dessous est destiné à guider la lecture du référentiel :  
il reprend les rubriques constitutives de chaque sous-thème  
à appréhender pas à pas.



## Précisions sémantiques

Les termes suivants apparaissent à de nombreuses reprises dans le référentiel.  
Il convient de les entendre de la manière suivante :

- « **Personne accompagnée** » : chaque fois qu'il vise l'exercice des droits d'une personne mineure ou majeure protégée, le terme « personne accompagnée » signifie « la personne accompagnée et/ou son représentant légal ».
- « **ESSMS** » : ce sigle est employé pour désigner un établissement ou service social ou médico-social en référence à l'article L. 312-1 du Code de l'action sociale et des familles.

# Pour les droits et le respect de la personne accompagnée

Ce chapitre explore la façon dont l'ESSMS et les professionnels (aux cotés et avec les personnes accompagnées) connaissent, prennent en compte, traduisent et mesurent l'effectivité des droits, les besoins et attentes, ainsi que la sécurité de la personne accompagnée.

# CHAPITRE 1

<b>1.1 L'exercice de la citoyenneté, de la participation, des obligations, droits et libertés individuels</b>	<b>14</b>
1.1a Le respect de la personne dans son identité et le maintien de ses liens personnels	14
1.1b L'information de la personne accompagnée	15
1.1c L'expression et la participation de la personne accompagnée aux décisions qui la concernent	16
1.1d La confidentialité	17
1.1e L'autonomie	18
1.1f L'accompagnement de la personne dans l'exercice de sa citoyenneté	19
1.1g L'effectivité de l'accès à la santé et aux soins	20
1.1h Le respect des règles collectives de fonctionnement de l'ESSMS	21
1.1i La participation de la personne accompagnée à la construction, la mise en œuvre et l'évaluation des projets collectifs	22
<b>1.2 L'engagement de l'ESSMS en faveur d'une éthique et de valeurs associatives</b>	<b>23</b>
1.2a L'engagement dans la promotion de valeurs associatives	23
1.2b L'éthique dans l'accompagnement de la personne	24
1.2c L'engagement pour l'effectivité des droits de la personne accompagnée dans le fonctionnement de l'ESSMS	25
<b>1.3 La politique de prévention et de gestion des risques</b>	<b>26</b>
1.3a Les dispositifs de prévention et de gestion des risques et de crise	26
1.3b Les dispositifs de prévention, de détection et de traitement des situations de maltraitance	27
<b>1.4 La qualité du cadre de vie</b>	<b>28</b>
1.4a L'adaptation des locaux et des équipements aux besoins et au confort de la personne accompagnée et aux prestations proposées	28
1.4b L'organisation des prestations logistiques en réponse aux besoins des personnes accompagnées	29

L'objet de ce thème est d'évaluer la façon dont les droits individuels et collectifs sont mis en œuvre et assurés au quotidien

### 1.1a Le respect de la personne dans son identité et le maintien de ses liens personnels

#### Descriptif

L'ESSMS met en place les conditions de respect de la personne accompagnée dans son histoire, sa culture, sa dignité et son intimité, et veille à leur effectivité. Il s'agit également de respecter et de favoriser les liens personnels (familiaux, aidants, relations affectives et sociales, parentalité) dans l'intérêt de la personne et pour son bien-être. Il est aussi question dans ce sous-thème de la prise en compte de la sexualité de la personne.

#### Pour vous guider

*Comment le projet d'établissement veille-t-il au respect et au maintien des liens personnels de la personne accompagnée ?*

*Comment l'ESSMS crée-t-il les conditions favorables à une articulation entre vie personnelle et cadre collectif ?*

*Quels sont les outils mis en place dans l'ESSMS pour évaluer la prise en compte effective des spécificités et de l'identité de la personne accompagnée ?*

*Quels sont les outils mis en place par l'ESSMS pour permettre aux personnes accompagnées de construire et d'exercer leur citoyenneté ? Quelles compensations sont mises en œuvre dans cet objectif ?*

*Comment le projet personnalisé prend-il en compte les relations sociales, familiales, affectives et la dimension de la vie sexuelle de la personne ?*

#### Résultats attendus

##### Pour la personne accompagnée

- L'univers personnel (culturel, social, familial et affectif) de la personne accompagnée est pris en compte, en cohérence avec son projet personnalisé et son parcours.

##### Pour le professionnel

- Le professionnel personnalise autant que possible les réponses d'accompagnement, adaptées à la culture, à la singularité et à l'histoire de la personne accompagnée.
- Il adapte son action au contexte de vie sociale de la personne.
- Il organise les mesures de compensation nécessaires pour permettre à la personne en situation de handicap de construire et d'exercer sa citoyenneté.

##### Pour l'ESSMS et son environnement

- L'ESSMS respecte la personne accompagnée dans son identité et dans son environnement.
- L'ESSMS s'organise pour le respect et le maintien des liens personnels de la personne accompagnée (affectifs, sexuels, familiaux, amicaux) en tenant compte de ses souhaits.

#### Illustrations, supports

##### Pour la personne accompagnée

- Prestations adaptées à la personne accompagnée dans son histoire et sa culture (convictions, nourriture, rythmes, etc.).
- Mise à disposition de moyens de communication adaptés en favorisant le maintien des liens.
- Expression de son projet de vie personnel.
- Maintien des liens personnels souhaités par la personne, accompagnement à la vie de couple et la parentalité.

##### Pour le professionnel

- Mise en place d'actions permettant l'individualisation au sein du collectif.
- Mobilisation d'outils propices à la conservation ou au développement des liens personnels de la personne accompagnée.
- Ouverture des accompagnements de la personne dans le contexte ordinaire de vie.
- Connaissance des réseaux de proximité pour le maintien de pratiques culturelles, associatives, sportives...

##### Pour l'ESSMS et son environnement

- Dispositions permettant les pratiques culturelles ou religieuses personnelles tout en préservant la vie collective.
- Organisation permettant le respect de la vie privée, de la liberté individuelle et de la dignité, en préservant les liens amicaux, amoureux ainsi que la sexualité de la personne accompagnée.
- Règlement de fonctionnement prenant en compte cette dimension.

#### Questions évaluatives

En quoi l'accompagnement proposé préserve-t-il l'identité et la singularité de la personne ?

En quoi les pratiques professionnelles permettent-elles de maintenir ou de développer les liens personnels et affectifs de la personne ?

## 1.1b L'information de la personne accompagnée

### Descriptif

La personne dispose d'une information claire, compréhensible et adaptée. Cette information est accessible et accompagnée.

### Pour vous guider

*Comment l'ESSMS favorise-t-il l'accès de la personne aux informations la concernant dans le cadre de son accompagnement ?*

*Comment l'ESSMS met-il à disposition de la personne accompagnée des informations nécessaires, compréhensibles et actualisées ?*

*Les modalités ou outils mis en place par l'ESSMS pour la diffusion ou l'accès à l'information sont-ils pertinents ? Quels sont leurs effets ?*

### Résultats attendus

#### Pour la personne accompagnée

- La personne accompagnée a accès à toute l'information dont elle a besoin.
- Elle comprend l'information délivrée et peut s'en saisir.

#### Pour le professionnel

- Le professionnel utilise des supports d'information adaptés.
- Il accompagne la personne dans la compréhension de l'information.

#### Pour l'ESSMS et son environnement

- L'ESSMS met en œuvre le droit d'accès à l'information.
- L'ESSMS forme les professionnels aux méthodes d'adaptation de l'information aux personnes accompagnées.

### Illustrations, supports

#### Pour la personne accompagnée

- Supports de communication adaptés, (pictogramme, FALC...) selon le public et les cibles (plaquettes, livrets, affichage collectif, etc.).
- Organisation d'échanges entre la personne accompagnée et les professionnels.
- Identification d'un interlocuteur privilégié (interne ou externe à l'établissement) par la personne accompagnée pour accéder à l'information.
- Possibilité de désigner une personne de confiance pour accompagner la personne dans la connaissance et la compréhension de ses droits.

#### Pour le professionnel

- Actions de formation, d'information, de professionnalisation (interprètes, braille, documents adaptés aux difficultés des personnes).
- Traduction en Facile à Lire et à Comprendre (FALC), traduction en pictogrammes...
- Organisation de temps communs professionnels/personnes accompagnées (information, formation, élaboration d'outils).

#### Pour l'ESSMS et son environnement

- Élaboration de supports d'information variés: affichage, journal interne, etc.
- Mise en place de processus d'accompagnement pour l'accès à l'information.
- Outils de mesure de la compréhension de l'information et de sa clarté (enquêtes, entretiens etc.).

### Question évaluative

En quoi les pratiques professionnelles favorisent-elles l'accès à une information claire, compréhensible et adaptée pour la personne accompagnée ?

### 1.1C L'expression et la participation de la personne accompagnée aux décisions qui la concernent

#### Descriptif

La personne accompagnée participe activement aux décisions qui la concernent et peut exercer son libre choix notamment son droit à la renonciation. L'expression et la participation de la personne accompagnée sont prises en compte à toutes les étapes de son parcours.

#### Pour vous guider

*Comment l'ESSMS recueille-t-il l'expression de toute personne accompagnée et mobilise-t-il sa participation ?*

*Quels sont les dispositifs, instances, outils permettant à la personne accompagnée de connaître et de faire valoir ses droits ? Sont-ils pertinents et efficaces ?*

*Comment l'ESSMS s'assure-t-il que la personne accompagnée participe effectivement à l'évaluation des activités, prestations et pratiques de l'ESSMS ?*

*Comment l'ESSMS s'assure-t-il du respect du droit de renonciation de la personne accompagnée (refus de soins, soins alternatifs...) ? Comment prend-il en compte les demandes de changement, de réorientation, de modification de l'accompagnement de la personne accompagnée ?*

#### Résultats attendus

##### Pour la personne accompagnée

- La personne accompagnée est entendue et respectée.
- Elle participe et comprend les décisions qui la concernent (y compris dans le cadre de son parcours de soin).
- Elle est soutenue dans l'exercice de ses droits : expression et participation.

##### Pour le professionnel

- Le professionnel développe des formes de communication diversifiées, adaptées à la personne accompagnée, pour faciliter le recueil et la prise en compte effective de son expression et de sa participation.
- Il développe un climat de confiance avec la personne accompagnée, ses proches et sa famille.

##### Pour l'ESSMS et son environnement

- L'ESSMS développe un management et une culture privilégiant l'expression et la participation de la personne accompagnée.
- L'ESSMS organise la possibilité pour la personne accompagnée de se faire assister par une personne de son choix (personne de confiance, aidants...) dans son expression et sa participation.
- L'ESSMS propose un accompagnement alternatif lorsque la personne fait valoir son droit à renoncer (refus de soins notamment) dans le respect du cadre réglementaire.

#### Illustrations, supports

##### Pour la personne accompagnée

- Participation aux réunions de synthèse, de projet, groupes de parole, de travail.
- Échanges et entretiens avec les professionnels si nécessaire.
- Mise à disposition de supports facilitant l'expression : enquêtes, indicateurs, formes imagées, fiches de recueil des attentes, etc.
- Possibilité de se faire accompagner par la personne de confiance, par un aidant.

##### Pour le professionnel

- Actions de formation et de professionnalisation.
- Organisation de temps d'échanges (individuel et/ou collectif) avec la personne accompagnée favorisant son expression et sa participation.

##### Pour l'ESSMS et son environnement

- Outils et moyens favorisant la participation et l'expression de la personne accompagnée : procédures, outils adaptés, interprètes, formulaire de désignation de la personne de confiance, aidants etc.).
- Liste de partenaires ou de proches susceptibles de soutenir la personne accompagnée dans ses démarches.
- Document permettant de tracer le refus de soin formalisé dans le dossier.

### Question évaluative

Comment l'ESSMS favorise-t-il l'expression et la participation de la personne accompagnée aux décisions qui la concernent ?

## 1.1d La confidentialité

### Descriptif

Il s'agit de l'organisation et des pratiques mises en place pour garantir le respect de la confidentialité des informations concernant la personne accompagnée. Dans les limites fixées par le strict accomplissement des missions de la structure et dans le respect du secret des informations concernant la personne, les professionnels intervenant auprès d'elle peuvent les partager pour permettre la coordination et la continuité d'accompagnement.

### Pour vous guider

*Comment le respect de la confidentialité est-il mis en œuvre dans l'ESSMS afin de garantir ce droit à la personne accompagnée ? Quelle formation ou sensibilisation des professionnels à cet égard ?*

*Comment l'ESSMS s'assure-t-il du respect du secret professionnel, y compris dans le cas de refus de transmission de certaines informations de la personne accompagnée ?*

*Quelle communication aux personnes accompagnées, à leurs représentants, à leur entourage ?*

### Résultats attendus

#### Pour la personne accompagnée

- La personne accompagnée est respectée dans sa vie privée, dans son intimité.
- Elle garde la maîtrise des informations qu'elle souhaite partager.
- Elle est informée de la gestion des informations qui la concernent.

#### Pour le professionnel

- Le professionnel connaît et applique les procédures garantissant la confidentialité des informations concernant la personne accompagnée.
- Il respecte la vie privée et le secret des informations concernant la personne.

#### Pour l'ESSMS et son environnement

- L'ESSMS garantit le respect de la vie privée de la personne accompagnée.
- L'ESSMS rappelle régulièrement les règles de confidentialité aux professionnels.

### Illustrations, supports

#### Pour la personne accompagnée

- Groupe d'échange et de parole sur les règles de confidentialité appliquées au sein de l'ESSMS.
- Outils de communication autour de la gestion des données personnelles (plaquette sur le dossier unique, livret d'accueil...).

#### Pour le professionnel

- Charte de confidentialité.
- Réflexion sur les pratiques professionnelles.
- Actions de sensibilisation et de formation à la confidentialité, aux écrits professionnels, à la protection des données, au secret partagé, à la discrétion professionnelle (jeux, guides, etc.).
- Sécurisation des accès aux données (identifiant, mot de passe).

#### Pour l'ESSMS et son environnement

- Formalisation de la politique de confidentialité et de protection des données.
- Formalisation du consentement de la personne accompagnée sur son droit à l'image, sur le partage d'informations la concernant.
- Actions relatives à la protection de la confidentialité : aménagement des locaux/équipements favorisant la confidentialité.



## Question évaluative

En quoi l'organisation de l'ESSMS mise en place garantit-elle le respect de la confidentialité ?

### 1.1e L'autonomie

#### Descriptif

La notion d'autonomie est utilisée ici dans son acception la plus large : vie sociale, projet de vie, vie quotidienne, santé. Elle concerne la faculté de la personne à se déterminer librement et à agir par elle-même.

#### Pour vous guider

*Quelles adaptations, quelles ressources, quels équipements sont déployés par l'ESSMS pour favoriser l'autonomie de la personne accompagnée ?*

*Comment les initiatives de la personne accompagnée sont-elles prises en compte dans le déroulement de la vie quotidienne ?*

*L'ESSMS peut-il faire état d'actions et activités proposées par la personne accompagnée et conduites à terme ?*

*Comment l'établissement favorise-t-il l'autonomie des personnes, en prenant en compte l'objectif de protection des personnes vulnérables inhérent à l'activité ?*

#### Résultats attendus

##### Pour la personne accompagnée

- La personne accompagnée dispose d'un choix d'actions et/ou de réflexions personnelles, et les moyens adaptés sont mis à sa disposition.
- Elle est écoutée et son désir d'autonomie est pris en compte, tout en assurant sa protection.

##### Pour le professionnel

- Les professionnels s'inscrivent dans une posture d'accompagnement qui stimule l'autonomie de la personne accompagnée.
- Il établit des priorités et adapte l'organisation aux capacités et aux besoins de la personne accompagnée.

##### Pour l'ESSMS et son environnement

- L'ESSMS crée les conditions, en interne et en externe, favorisant l'expression la plus autonome de la personnalité, le développement des facultés de la personne accompagnée à réaliser par elle-même ce dont elle est capable.

#### Illustrations, supports

##### Pour la personne accompagnée

- Modalités d'accompagnement, développement ergonomique, outils et supports adaptés aux possibilités d'utilisation.

##### Pour le professionnel

- Développement de l'accès à l'autonomie dans les propositions d'accompagnement et les prestations mises à disposition de la personne accompagnée.
- Actions extérieures et mobilisation de réseaux.

##### Pour l'ESSMS et son environnement

- Valorisation des droits de la personne accompagnée.
- Réflexion sur la liberté d'aller et venir.
- Actions et aménagements propices à l'évolution de la réalisation personnelle de la personne accompagnée.

#### Question évaluative

En quoi l'accompagnement proposé favorise-t-il l'autonomie de la personne, tout en garantissant sa protection ?

## 1.1f L'accompagnement de la personne dans l'exercice de sa citoyenneté

### Descriptif

L'exercice de la citoyenneté s'entend ici comme l'expression la plus large de l'appartenance à la cité, dans ses droits comme dans ses obligations. Elle nécessite un apprentissage et un accompagnement adapté dans son exercice.

### Pour vous guider

*Quels sont les outils et les pratiques professionnelles qui ont été adaptés pour permettre aux personnes accompagnées de construire et d'accéder à leur citoyenneté ?*

*Quelles formes de participation de la personne accompagnée sont proposées par l'ESSMS pour exercer sa citoyenneté ?*

*Quels équipements, moyens et organisation l'ESSMS met-il en place pour favoriser cet exercice ?*

*Comment les personnes sont-elles accompagnées dans l'exercice de leur citoyenneté ?*

*Quelles sont les dispositions prises par l'ESSMS pour permettre à la personne accompagnée d'exercer ses droits de citoyen ?*



### Résultats attendus

#### Pour la personne accompagnée

- La personne accompagnée est considérée comme un citoyen de plein droit, participant aux évolutions de la société (collectives et individuelles) par l'expression de ses choix personnels.

#### Pour le professionnel

- Le professionnel propose une aide à l'apprentissage et à l'exercice de la citoyenneté.

#### Pour l'ESSMS et son environnement

- L'ESSMS met à disposition des ressources et des locaux adaptés à l'expression de chacun pour l'exercice des droits citoyens.
- L'ESSMS organise l'exercice de la citoyenneté quelles que soient les difficultés ou handicap de la personne accompagnée.
- L'ESSMS permet à la personne accompagnée d'exercer librement sa citoyenneté.



### Illustrations, supports

#### Pour la personne accompagnée

- Accès à l'information sociale : médias, Internet, assemblée générale, etc.
- Expression de ses choix politiques, sociaux, démocratiques, etc.

#### Pour le professionnel

- Organisation d'actions visant à prendre en compte les enjeux de développement durable (tri sélectif, journées développement durable, etc.)

#### Pour l'ESSMS et son environnement

- Mise en place d'espaces d'échanges.
- Supports d'information sur les droits et obligations citoyens.
- Association des personnes accompagnées à la vie de l'ESSMS, voire à la vie de la commune.

## Question évaluative

Comment l'ESSMS favorise-t-il l'exercice de la citoyenneté de la personne accompagnée ?



### 1.1g L'effectivité de l'accès à la santé et aux soins

#### Descriptif

**Ce sous-thème met en évidence la politique et l'organisation de l'ESSMS en matière d'aide à la personne accompagnée pour accéder aux soins dont elle a besoin (dans et hors l'ESSMS).**

#### Pour vous guider

*Comment l'ESSMS organise-t-il l'accès à la santé et aux soins (information, éducation, consultation, etc.) ?*

*Comment l'ESSMS contribue-t-il à développer les compétences collectives et individuelles sur les questions liées à la santé et aux soins de la personne accompagnée ?*

*L'ESSMS met-il en place une compensation permettant à la personne en situation de handicap d'accéder aux soins dont elle a besoin, aux consultations, à l'éducation thérapeutique, aux partenariats avec les établissements de santé ?*



#### Résultats attendus

##### Pour la personne accompagnée

- La personne accompagnée est informée sur ses droits liés à la santé et l'organisation mise en place pour en faciliter l'exercice.
- Le dispositif de soins est adapté à la situation de la personne accompagnée. Il prend en compte la place dévolue aux aidants familiaux.
- Elle bénéficie d'une meilleure prévention des risques par la promotion de l'accès aux soins.
- Elle bénéficie d'actions de prévention adaptées à son handicap.

##### Pour le professionnel

- Le professionnel prend en compte de manière adaptée l'état de santé de la personne accompagnée et son besoin en soins.
- Il connaît les droits liés à la santé des personnes accompagnées et leurs modalités de mise en œuvre.

##### Pour l'ESSMS et son environnement

- L'ESSMS établit des conventions et des réseaux avec les partenaires médicaux et les dispositifs de soins. Ceux-ci facilitent l'accompagnement médical des personnes en situation de handicap.

#### Illustrations, supports

##### Pour la personne accompagnée

- Accompagnements personnalisés aux soins dans et hors l'ESSMS.
- Mise à disposition d'interprètes lors de consultations.
- Informations régulières et adaptées sur la prévention, les maladies, le soin.
- Participation à des actions de promotion concernant l'accès et l'accompagnement au soin pour tous.

##### Pour le professionnel

- Partenariat avec les acteurs de santé.
- Les professionnels sont formés pour l'accompagnement au soin de la personne.

##### Pour l'ESSMS et son environnement

- Organisation d'actions de promotion concernant l'accès aux soins pour tous.
- Développement de conventions, partenariats, et participation à des réseaux de soins.



### Questions évaluatives

**En quoi la promotion de la santé mise en place par l'ESSMS facilite-t-elle l'accès aux soins pour la personne accompagnée ?**

**Comment l'ESSMS organise-t-il la participation des personnes accompagnées aux questions de prévention et de santé ?**



## 1.1h Le respect des règles collectives de fonctionnement de l'ESSMS

### Descriptif

L'ESSMS vise à promouvoir et diffuser des règles explicites structurant son fonctionnement, identifiées comme cadre de référence collectif et respecté.

### Pour vous guider

*Comment l'ESSMS s'organise-t-il pour favoriser le respect des règles de fonctionnement ?*

*Comment l'ESSMS traite-t-il le respect et le non-respect des règles ?*

*Quelle organisation ou quel dispositif permet une révision régulière des règles collectives ?*

*Le règlement de fonctionnement permet-il d'appréhender l'intégralité des règles collectives de l'ESSMS tout en veillant au respect des droits fondamentaux individuels ?*



### Résultats attendus

#### Pour la personne accompagnée

- La personne accompagnée connaît, applique les règles de fonctionnement de l'ESSMS et contribue à les faire évoluer.

#### Pour le professionnel

- Le professionnel connaît, applique les règles de fonctionnement de l'ESSMS et contribue à les faire évoluer.

#### Pour l'ESSMS et son environnement

- L'ESSMS adopte un règlement de fonctionnement régulièrement actualisé et enrichi de ses expériences, en cohérence avec l'exercice des droits individuels.
- L'ESSMS s'assure de la compréhension des règles collectives de fonctionnement par les personnes accompagnées.

### Illustrations, supports

#### Pour la personne accompagnée

- Existence d'un conseil de la vie sociale ou d'une instance représentative.
- Enquête de satisfaction.

#### Pour le professionnel

- Animation de lieux d'échanges, de réunions de régulation sur les règles de vie.

#### Pour l'ESSMS et son environnement

- Formalisation des règles de vie en groupe.
- Procédures de règlement des litiges.



### Question évaluative

En quoi les règles collectives de fonctionnement de l'ESSMS permettent-elles d'améliorer la qualité de vie de la personne accompagnée ?



L'objet de ce thème est d'évaluer la façon dont les droits individuels et collectifs sont mis en œuvre et assurés au quotidien

### 1.1i La participation de la personne accompagnée à la construction, la mise en œuvre et l'évaluation des projets collectifs

#### Descriptif

L'ESSMS favorise et soutient la participation de la personne accompagnée aux projets concernant son fonctionnement.

#### Pour vous guider

*Comment la participation des personnes accompagnées dans l'élaboration et la mise en œuvre des projets collectifs de l'ESSMS est-elle organisée ?*

*Comment l'ESSMS s'assure-t-il de la participation effective des personnes accompagnées, de leurs représentants, de leur entourage, aux décisions et aux projets ?*

*Comment l'ESSMS mesure-t-il directement ou indirectement la participation effective de la personne accompagnée aux projets collectifs ?*



#### Résultats attendus

##### Pour la personne accompagnée

- La personne accompagnée est présente ou représentée dans les instances de décisions et elle peut exprimer ou faire exprimer son point de vue.

##### Pour le professionnel

- Le professionnel construit les projets collectifs de l'ESSMS en partenariat avec les personnes accompagnées concernées et prend en compte leur point de vue.

##### Pour l'ESSMS et son environnement

- L'ESSMS met à la disposition de la personne accompagnée les ressources et l'organisation nécessaires à sa participation effective.
- L'ESSMS prend en compte la participation des personnes accompagnées dans les projets collectifs.

#### Illustrations, supports

##### Pour la personne accompagnée

- Participation aux instances, représentativité effective dans le collectif.

##### Pour le professionnel

- Échanges de pratiques et d'expériences favorisant la participation des personnes accompagnées.
- Procédures favorisant la participation des personnes accompagnées.

##### Pour l'ESSMS et son environnement

- Ouverture des instances collectives à la participation des personnes accompagnées.



### Question évaluative

En quoi la participation des personnes accompagnées impacte-t-elle l'évolution et le développement des projets collectifs ?



## L'engagement de l'ESSMS en faveur d'une éthique et de valeurs associatives

L'objet de ce thème est d'évaluer la façon dont la dynamique de respect des droits et la reconnaissance de la personne accueillie est alimentée par les valeurs associatives, en cohérence avec les RBPP et le concept de bientraitance

# 1.2

### 1.2a L'engagement dans la promotion de valeurs associatives

#### Descriptif

L'ESSMS est porteur des valeurs associatives, accessibles et intelligibles pour tous. Il les développe et les fait valoir dans ses écrits et les actions qu'il met en œuvre, tant en interne qu'en externe.

#### Pour vous guider

*Quelles sont les valeurs de l'association qui contribuent au respect des droits et des personnes accompagnées ?*

*Quelle promotion de ces valeurs ?*

*Comment sont-elles mises en œuvre dans l'accompagnement des personnes ?*

*Comment les valeurs associatives se retrouvent-elles dans les projets personnalisés ?*

*Comment les professionnels se saisissent-ils des valeurs associatives ?*



#### Résultats attendus

##### Pour la personne accompagnée

- Les réponses d'accompagnement proposées à la personne sont impulsées par les valeurs associatives.
- Les droits de la personne sont respectés au quotidien dans les propositions et l'accompagnement mis en place.

##### Pour le professionnel

- Le professionnel identifie et connaît les valeurs associatives.
- Il fait référence aux valeurs associatives dans le cadre de ses pratiques (management, accompagnement, etc.).

##### Pour l'ESSMS et son environnement

- Les valeurs associatives sont présentes et repérées dans les différents supports de présentation de l'ESSMS (projet, plaquette...) et transparaissent dans les modes d'accompagnements proposés.

#### Illustrations, supports

##### Pour la personne accompagnée

- Affichage des valeurs associatives.
- Journées de rencontre avec les personnes accompagnées, où les valeurs associatives sont promues par les professionnels.
- Remise systématique de documents présentant ces valeurs à tout nouvel arrivant.

##### Pour le professionnel

- Remise systématique de documents présentant ces valeurs à tout nouvel arrivant.
- Sensibilisation aux valeurs associatives.
- Prise en compte de ces valeurs dans les différents écrits (projets de service, projet personnalisé...).

##### Pour l'ESSMS et son environnement

- Projet associatif
- Prise en compte des valeurs associatives dans le projet d'établissement.
- Espaces consacrés où la question des valeurs associatives liées au respect des droits et de la personne accompagnée est travaillée.



#### Question évaluative

Comment les valeurs associatives favorisent-elles la mise en œuvre du respect des droits et de la personne accompagnée au sein de l'ESSMS ?

L'objet de ce thème est d'évaluer la façon dont la dynamique de respect des droits et la reconnaissance de la personne accueillie est alimentée par les valeurs associatives, en cohérence avec les RBPP et le concept de bientraitance

### 1.2b L'éthique dans l'accompagnement de la personne

#### Descriptif

Les règles, principes et valeurs éthiques sont intégrés au quotidien dans l'accompagnement de la personne et garantissent le respect de ses droits.

#### Pour vous guider

*Quel sont les règles et principes éthiques propres à l'ESSMS qui contribuent au respect des droits de la personne accompagnée ?*

*Sur quelles bases ces règles et principes ont-ils été élaborés (RBPP, étayage conceptuel...) ?*

*Comment ces règles et principes se déclinent-ils au quotidien dans les pratiques ?*

*Quelle est l'incidence des réflexions éthiques conduites sur le bon déroulement des activités et des prestations délivrées ?*

#### Résultats attendus

##### Pour la personne accompagnée

- La personne se sent respectée et accompagnée dans ses choix, dans un climat de bientraitance.
- Elle est écoutée dans ses demandes.

##### Pour le professionnel

- Le professionnel est respectueux de la personne accompagnée et de ses droits en étayant sa pratique par des repères conceptuels et théoriques.
- Il dispose de repères et de ressources pour questionner et orienter sa pratique.
- Les RBPP sur la bientraitance sont connues et mises en œuvre au quotidien.

##### Pour l'ESSMS et son environnement

- L'ESSMS favorise le questionnement régulier sur les pratiques professionnelles.
- Il existe au sein de l'ESSMS un accompagnement à la valorisation du professionnalisme.

#### Illustrations, supports

##### Pour la personne accompagnée

- Présentation à la personne de chaque professionnel intervenant dans son accompagnement.
- Questionnement de la personne accompagnée sur ses souhaits pour son projet de vie.

##### Pour le professionnel

- Utilisation et référence à des codes de déontologie, des chartes professionnelles.
- Temps consacré à des groupes de réflexion pour faire évoluer l'éthique professionnelle.
- Formations diverses.

##### Pour l'ESSMS et son environnement

- Recueil de la satisfaction
- Groupe d'expression
- Comité d'éthique
- Programme de formation empowerment

### Question évaluative

En quoi le questionnement éthique au sein de l'ESSMS participe-t-il au respect des personnes et à l'effectivité de leurs droits ?

## 1.2c L'engagement pour l'effectivité des droits de la personne accompagnée dans le fonctionnement de l'ESSMS

### Descriptif

L'ESSMS veille au quotidien à respecter et faire respecter les droits de la personne accompagnée.

### Pour vous guider

Quels outils l'ESSMS met-il en place pour garantir l'effectivité des droits de la personne et pour promouvoir une culture en la matière, tant dans l'accompagnement individuel que dans les activités collectives ?

Comment l'ESSMS adapte-t-il ses pratiques professionnelles aux droits des personnes accompagnées ?



### Résultats attendus

#### Pour la personne accompagnée

- La personne accompagnée est écoutée, entendue. Elle bénéficie d'une possibilité effective de dialogue, de négociation et, le cas échéant, d'exercice de son droit de renonciation.
- Son projet personnalisé respecte ses droits.

#### Pour le professionnel

- Le professionnel est attentif et formé à ce que la personne accompagnée soit informée de ses droits.
- Il interroge et adapte ses pratiques professionnelles pour respecter les droits des personnes accompagnées.

#### Pour l'ESSMS et son environnement

- Le respect des droits des personnes accompagnées est affirmé dans le PE, qui les décline de manière opérationnelle dans les activités et les prestations.
- L'ESSMS met en place des dispositifs d'information sur les droits des personnes et de vérification de l'effectivité de ces droits.

### Illustrations, supports

#### Pour la personne accompagnée

- Information sur les droits de la personne accompagnée, dès l'accueil.
- Participation de la personne accompagnée à toute modalité d'expression ; émulation par les pairs.
- Mise en place de fiches, procédures, modalités d'exercice du droit de réclamation de la personne accompagnée.

#### Pour le professionnel

- Développement d'activités et d'actions visant à renforcer les droits des personnes accompagnées.
- Référence aux droits des personnes dans tous les documents de l'accompagnement.

#### Pour l'ESSMS et son environnement

- Règlement de fonctionnement clair et compréhensible par la personne accompagnée.
- Évaluation régulière de l'effectivité des droits de la personne accompagnée.
- Mise en place de procédures de recueil et de traitement des suggestions et réclamations provenant de la personne accompagnée.



### Question évaluative

En quoi l'organisation et le projet d'établissement contribuent-ils à l'effectivité des droits de la personne accompagnée ?

## 1.3a Les dispositifs de prévention et de gestion des risques et de crise

### Descriptif

L'ESSMS met en place une organisation et des moyens visant à identifier, prévenir et réduire les risques afin de garantir la protection des personnes et la continuité des activités.

**Sont concernés : les risques liés à la sécurité et à la santé des personnes (risque infectieux, risques médicamenteux, fugue, chute...), les risques professionnels, matériels, financiers, juridiques, médiatiques ou environnementaux. L'ESSMS doit prévenir les situations de crises et réduire autant que possible leurs conséquences.**

### Pour vous guider

*Quelle est la démarche et les outils mis en place pour identifier, prévenir et gérer les risques de l'ESSMS, y compris dans le parcours de soin de la personne accompagnée ? Quelle organisation l'ESSMS a-t-il mis en place pour le circuit du médicament, la gestion du risque ou lors d'une fugue, d'une chute ?*

*Un dispositif d'analyse et de traitement des événements indésirables graves et dysfonctionnements est-il en place et connu des professionnels et personnes accompagnées ?*

*Des retours d'expériences sont-ils réalisés et des pistes d'amélioration identifiées pour éviter la reproduction des situations ?*

*Le plan de gestion de crise (plan bleu) est-il formalisé et connu ?*

### Résultats attendus

#### Pour la personne accompagnée

- La personne accompagnée est informée des conduites à tenir face à des situations à risques auxquelles elle est exposée.
- Elle participe à la détection des situations à risques.
- Elle conduit son projet dans un cadre qui prévoit le repérage et la gestion des risques.
- Elle est préservée autant que possible et bénéficie d'un accompagnement adapté en cas de situation exceptionnelle.

#### Pour le professionnel

- Le professionnel identifie en continu les risques liés à l'activité et connaît les conduites à tenir pour les limiter.
- Il connaît l'organisation prévue en cas de situation exceptionnelle ou d'urgence.
- Il connaît les modalités de signalement des événements indésirables graves.

#### Pour l'ESSMS et son environnement

- L'ESSMS dispose d'une vision actualisée et maîtrisée des risques.
- L'ESSMS garantit la préservation des personnes et la continuité d'activités en cas de situation de crise.
- L'ESSMS définit une répartition claire des rôles et responsabilités en matière d'accompagnement.

### Illustrations, supports

#### Pour la personne accompagnée

- Recueil des réclamations.
- Consignes de sécurité, règlements, outils de communication accessibles. Exercices, simulations.
- Ateliers thématiques sur des conduites à tenir.

#### Pour le professionnel

- Fiches de signalement des événements indésirables graves, fiches d'incidents ou de dysfonctionnements.
- Formation aux mesures de sécurité, à l'utilisation de matériel.
- CHSCT, personnes ressources (soutien psychologique...).

#### Pour l'ESSMS et son environnement

- Cartographie des risques : incendie, électricité, risques liés au parcours de soin (circuit du médicament, DARI)...
- Articulation de la démarche de gestion des risques avec la démarche d'amélioration de la qualité.
- Cellule d'analyse des causes d'événements indésirables, de retours d'expérience.
- Cellule de gestion de crise, de soutien psychologique et formation de « conduite à tenir ».
- Information aux membres du CVS.
- Plan bleu formalisé, DUERP, suivi des visites de contrôles et de la maintenance des équipements.
- Affichages : conduite à tenir, procédure d'alerte, prévention des risques.
- Fiche de poste, délégation, conventions de partenariats.

## Questions évaluatives

En quoi les dispositifs mis en œuvre permettent-ils une gestion des risques a priori et a posteriori ?

En quoi les dispositions prévues permettent-elles la poursuite de l'accompagnement des personnes lors d'une situation de crise ?

## 1.3b Les dispositifs de prévention, de détection et de traitement des situations de maltraitance

### Descriptif

L'ESSMS conduit une politique de lutte contre la maltraitance visant à prévenir, détecter et traiter toutes formes de violence, abus ou négligence à l'encontre des personnes accompagnées. Des modalités adaptées sont définies pour prévenir et gérer les situations, qu'elles soient du fait de l'institution, de professionnels ou de l'entourage. Les dispositifs de signalements aux autorités compétentes (information préoccupante, signalement judiciaire...) sont connus et utilisés dans les situations qui le nécessitent.

### Pour vous guider

*La lutte contre la maltraitance est-elle un axe du projet de l'établissement ?*

*L'établissement a-t-il identifié les situations à risque et mis en place des actions préventives ?*

*Comment l'établissement organise-t-il la transmission d'informations en cas de suspicion de maltraitance ?*

*Comment les professionnels et les personnes accompagnées sont-ils associés sur cette thématique ?*

*Quelles sont les dispositions prises pour capitaliser sur les situations rencontrées et améliorer la politique de lutte contre la maltraitance ?*

### Résultats attendus

#### Pour la personne accompagnée

- La personne accompagnée est informée et connaît ses droits afin de participer à la détection des situations de maltraitance.
- Elle dispose des moyens nécessaires pour signaler une situation, un fait.
- Elle et son représentant légal sont informés des suites données à une situation signalée.

#### Pour le professionnel

- Le professionnel connaît les droits des personnes accompagnées et le cadre réglementaire.
- Il dispose des moyens pour identifier un risque et adapter sa pratique.
- Il est formé sur la détection des situations à risque de maltraitance.

#### Pour l'ESSMS et son environnement

- L'ESSMS met en place une organisation permettant une veille et une écoute permanentes auprès des professionnels.
- L'ESSMS s'assure que le management en place peut anticiper et réagir en cas de maltraitance.
- L'ESSMS dispose d'un plan d'action en cas de crise et d'un système de prévention de l'isolement des salariés en difficulté, par le développement d'espaces et de modalités d'expression adaptés.
- L'ESSMS met en place, à l'issue d'une crise, une analyse des causes pour prévenir d'autres risques.

### Illustrations, supports

#### Pour la personne accompagnée

- Mise en place de lieux de parole, d'expression, pour les personnes accompagnées.
- Informations sur les numéros d'urgence, les modalités de signalement.
- Enquêtes de satisfaction.

#### Pour le professionnel

- Soutien et supervision dans l'implication relationnelle avec la personne accompagnée ; analyse de la pratique.
- Formations, informations, actions de sensibilisation pluri professionnelles et pour les bénévoles.
- Repères professionnels sur les signaux d'alerte, les « événements sentinelles » ou « clignotants ».
- Politique de formation, démarche de prévention des risques psycho-sociaux.
- Organisation de retours d'expériences suite à une situation avérée.

#### Pour l'ESSMS et son environnement

- Projet d'établissement valorisant fortement la bientraitance et la prévention de la maltraitance.
- Ouverture de l'ESSMS sur son environnement et développement des échanges avec l'extérieur.
- Construction collective et continue d'un processus de vigilance à l'égard des risques de maltraitance.
- Consultations spécifiques visant à faciliter l'expression.
- Dispositif permettant un regard extérieur sur l'ESSMS.

## Question évaluative

En quoi les dispositifs mis en place par l'ESSMS permettent-ils de prévenir, détecter et traiter les situations de maltraitance ?

L'objet de ce thème est d'évaluer la façon dont l'ESSMS se préoccupe du confort et de la qualité d'accueil des personnes accompagnées

## 1.4a L'adaptation des locaux et des équipements aux besoins et au confort de la personne accompagnée et aux prestations proposées

### Descriptif

Les locaux, équipements de l'établissement et espaces extérieurs sont disposés et aménagés de manière optimale pour répondre aux besoins d'accueil et d'accompagnement des personnes : en matière d'accessibilité des espaces, de choix des équipements, quel que soit le handicap. Les choix effectués dans le cadre de projets architecturaux et d'aménagements répondent aux besoins et aux attentes des personnes accompagnées, et garantissent le bien-être des personnes.

### Pour vous guider

*L'accès à et dans l'ESSMS est-il aisé ? (signalisation interne et externe, desserte par des transports...)?*

*Les locaux et équipements sont-ils adaptés aux besoins des personnes ?*

*Comment sont pris en compte les besoins des personnes accompagnées et des professionnels lors de l'élaboration de projets architecturaux, lors de réaménagements ?*

*Comment sont traitées les demandes des personnes accompagnées en matière d'amélioration du confort des espaces ?*

*L'ESSMS a-t-il déposé un agenda d'accessibilité programmé (Ad'AP) ?*



### Résultats attendus

#### Pour la personne accompagnée

- La personne accompagnée bénéficie de locaux et d'équipements accessibles et adaptés à ses besoins.
- Son orientation dans les locaux est facilitée pour une plus grande autonomie.
- Elle participe à l'amélioration du confort des espaces.

#### Pour le professionnel

- Le professionnel facilite l'accès aux équipements de l'ESSMS et aux ressources de l'environnement de proximité.
- Il exerce dans un cadre de travail (locaux, matériels, équipements) permettant la réalisation de sa mission.

#### Pour l'ESSMS et son environnement

- L'ESSMS est localisable facilement dans son environnement.
- L'ESSMS organise l'accessibilité des locaux pour toutes personnes accompagnées.
- L'ESSMS propose un cadre de vie qui répond aux attentes des personnes accompagnées.

### Illustrations, supports

#### Pour la personne accompagnée

- Enquête, boîte à idée sur le cadre de vie.
- Association des personnes accompagnées lors des réflexions sur les projets architecturaux.
- Personnalisation et adaptation des espaces privatifs.

#### Pour le professionnel

- Cahier d'entretien.
- Fichier/guide sur les ressources accessibles en externe mobilisables.

#### Pour l'ESSMS et son environnement

- Signalétique interne et externe.
- Navettes de transport, interprète.
- Plaquette de communication, site Internet, etc.
- Mobilier adapté, informations adaptées à tous les handicaps.
- Dossier Ad'AP et suivi de sa mise en œuvre.



## Question évaluative

En quoi les décisions et actions relatives à l'adaptation des locaux et équipements concourent-elles au bien-être de la personne accompagnée ?



## 1.4b L'organisation des prestations logistiques en réponse aux besoins des personnes accompagnées

### Descriptif

Les prestations logistiques comprennent la restauration, l'entretien du linge, l'hygiène des locaux, les transports, etc...  
Qu'elles soient assurées en interne ou externalisées, elles contribuent à la qualité de vie des personnes accompagnées, dans le respect de la réglementation.

### Pour vous guider

*Comment les besoins et attentes des personnes accompagnées sont-ils recueillis ?*

*Le cahier des charges présenté pour les prestations externalisées est-il bâti en fonction des besoins des personnes accompagnées ?*

*Comment est évaluée la qualité de la prestation, qu'elle soit externalisée ou interne ?*



### Résultats attendus

#### Pour la personne accompagnée

- Les besoins et attentes de la personne accompagnée sont pris en compte pour l'organisation des prestations logistiques.
- La personne accompagnée dispose des services nécessaires à sa vie quotidienne.

#### Pour le professionnel

- Le professionnel propose des réponses adaptées aux besoins évolutifs des personnes accompagnées (heure et temps des repas, adaptation des textures, transports adaptés, rythmes du ménage...).

#### Pour l'ESSMS et son environnement

- L'ESSMS organise les prestations logistiques de manière à faciliter la réponse aux besoins et attentes, dans le respect du cadre réglementaire.

### Illustrations, supports

#### Pour la personne accompagnée

- Questionnaires de satisfaction.
- Informations : affichage des menus, des horaires.
- Commission « restauration », « transports », « loisirs », « culture ».
- Mise à disposition de matériels : espace cuisine, électroménager.

#### Pour le professionnel

- Transport adapté.
- Procédures d'accompagnement de la personne dans ses besoins d'autonomie, aide à la vie courante, à la gestion de l'argent, etc.
- Outils de recueil de propositions d'amélioration des fonctions logistiques.
- Formation des équipes des services logistiques au handicap et à la bienveillance.

#### Pour l'ESSMS et son environnement

- Mise en place de procédures dans l'organisation et la mise en œuvre des services proposés.
- Dispositif d'évaluation de la qualité et de l'efficacité des fonctions logistiques.
- Formation des professionnels chargés des services logistiques et coordination étroite avec l'ESSMS (en cas d'externalisation).



## Question évaluative

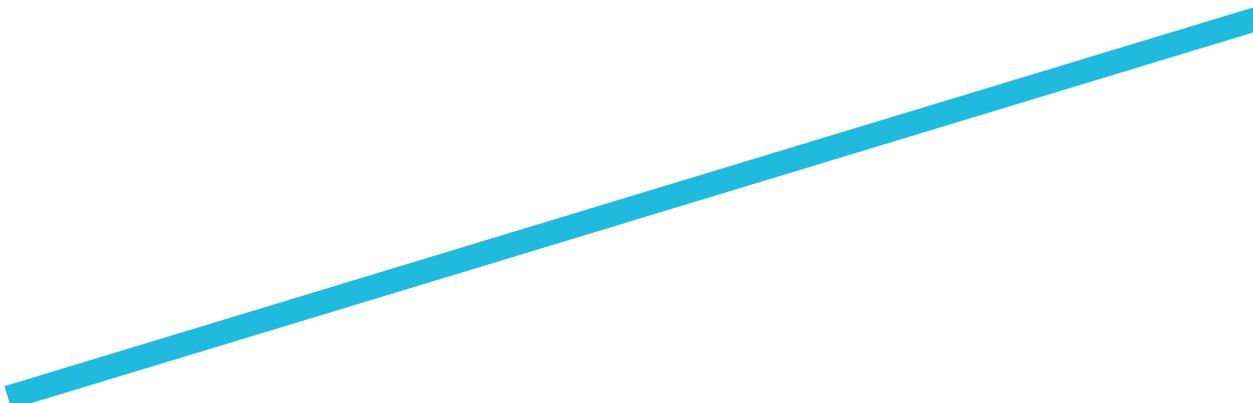
En quoi les fonctions logistiques concourent-elles à la qualité des prestations délivrées aux personnes accompagnées ?





## **Pour un parcours et un accompagnement cohérents et adaptés**

**Ce chapitre explore comment l'ESSMS et les professionnels proposent et mettent en œuvre des prestations et des activités qui répondent aux besoins singuliers des personnes, à chaque moment de l'accompagnement. Il étudie aussi le savoir-faire collectif et interdisciplinaire de l'ESSMS dans les réponses apportées.**



# CHAPITRE 2

<b>2.1 L'accueil et la co-construction du projet personnalisé</b>	<b>32</b>
2.1a L'accueil de la personne accompagnée	32
2.1b L'admission et la contractualisation	33
2.1c La co-construction du projet personnalisé	34
2.1d L'organisation de l'interdisciplinarité dans la co-construction du projet	35
<b>2.2 Le projet personnalisé dans sa mise en œuvre et son actualisation</b>	<b>36</b>
2.2a L'accompagnement de la personne dans son intégration au quotidien au sein de l'ESSMS	36
2.2b La personnalisation : respect des projets, du rythme, des capacités, des habitudes et de l'entourage de la personne accompagnée	37
2.2c La mise en œuvre du projet personnalisé : complémentarité des dispositifs et des compétences afin d'assurer la continuité des parcours	38
2.2d Le processus d'actualisation du projet personnalisé	39
<b>2.3 Le recueil, l'utilisation et la circulation de l'information sur la personne accompagnée dans le cadre de son parcours</b>	<b>40</b>
2.3a La gestion du dossier de la personne accompagnée	40
2.3b L'accès et la protection des données personnelles concernant la personne accompagnée	41
2.3c Le partage de l'information entre les professionnels internes et externes à l'ESSMS	42
<b>2.4 La continuité de l'accompagnement lors de la sortie de l'ESSMS</b>	<b>43</b>
2.4a L'anticipation, la préparation et l'accompagnement de la personne à la sortie	43
2.4b La recherche de réponses relais avec les partenaires	44
2.4c Le suivi après la sortie	45

L'objet de ce thème est d'évaluer la façon dont la situation singulière de la personne est étudiée et prise en compte dès l'amont et comment elle conditionne l'élaboration conjointe d'un projet d'accompagnement

## 2.1a L'accueil de la personne accompagnée

### Descriptif

Ce sous-thème traite de la phase de prise de contact entre la personne accompagnée et l'ESSMS en amont de l'entrée effective dans la structure. Il appartient à l'ESSMS de personnaliser l'accueil et l'information délivrée en vue de recueillir le consentement éclairé de la personne accompagnée lors de sa future admission (le cas échéant dans le cadre du dispositif d'orientation permanent).

### Pour vous guider

*Comment l'ESSMS organise-t-il la première rencontre avec la future personne accompagnée ? Différentes phases sont-elles identifiées ?*

*Lors de l'accueil, comment les informations sont-elles présentées à la personne accompagnée pour faciliter sa décision ?*

*Comment les informations recueillies lors de l'accueil sont-elles prises en compte pour faciliter l'éventuelle admission ?*

### Résultats attendus

#### Pour la personne accompagnée

- La personne accompagnée obtient des informations personnalisées utiles pour mener une réflexion personnelle dans la continuité de son parcours.
- Elle peut bénéficier du dispositif d'orientation permanent (Plan d'Accompagnement Global).

#### Pour le professionnel

- Le professionnel dispose des informations utiles permettant de comprendre la demande et d'accueillir la personne accompagnée.

#### Pour l'ESSMS et son environnement

- L'ESSMS recueille l'ensemble des informations utiles à la construction d'un accompagnement approprié (dans et hors l'ESSMS).

### Illustrations, supports

#### Pour la personne accompagnée

- Organisation de l'accueil pour les premières rencontres.
- Participation des personnes accompagnées à l'accueil de leurs pairs.
- Remise de documents : livret, plaquette, règlement de fonctionnement, chartes, etc.
- Possibilité d'une prise de contact progressive : visite, stage ou périodes d'essai, d'alternance, présentation des locaux, des professionnels, des personnes accompagnées, du règlement de fonctionnement, etc.

#### Pour le professionnel

- Demande d'obtention du dossier antérieur de la personne accompagnée pour une meilleure connaissance de son parcours.

#### Pour l'ESSMS et son environnement

- Dialogue avec les partenaires en amont, concertations institutionnelles (MDPH, CDAPH) pour créer les conditions d'une orientation pertinente et d'un accueil approprié.
- Mise en place d'une procédure d'accueil.

### Question évaluative

En quoi les informations échangées avec la personne accompagnée lors de la phase d'accueil facilitent-elles son libre choix et la poursuite de son parcours ?

## 2.1b L'admission et la contractualisation

### Descriptif

Lors de l'admission, l'ESSMS envisage les modalités de réponse adaptées aux besoins identifiés. Il définit les possibilités et les limites de son intervention (liées à l'autorisation, la capacité d'accueil, le PE, etc...) et en informe la personne accompagnée. La contractualisation est une étape du processus d'admission avec l'élaboration et la formalisation d'un engagement mutuel. L'implication de la personne dans l'élaboration, la rédaction et l'approbation des documents contractualisés est indispensable. L'ESSMS est en mesure de faire évoluer ses pratiques pour répondre à de nouveaux besoins.

### Pour vous guider

*Comment l'établissement évalue-t-il l'étendue des prestations qu'il peut délivrer ?*

*Comment sont définies les limites d'intervention ? Comment sont-elles mises en regard des besoins des personnes orientées ?*

*Quelles alternatives sont proposées à la personne qui ne peut intégrer l'ESSMS ?*

*Comment l'ESSMS organise-t-il l'élaboration de contrats et de documents d'engagement réciproque pour chaque personne accompagnée ?*

*Comment le contrat de séjour ou le document individuel de prise en charge et le projet personnalisé s'articulent-ils ?*

### Résultats attendus

#### Pour la personne accompagnée

- La personne accompagnée bénéficie d'une réponse adaptée à ses besoins et a accès aux informations nécessaires à la détermination de son projet. Le cas échéant, elle peut recourir à l'exercice de son droit de renonciation.
- Elle comprend et participe au processus d'admission et de contractualisation. Elle dispose d'un document formel et opposable concernant les modalités de son accompagnement.
- Le document contractuel rend compte des besoins de la personne, de ses attentes et des réponses possibles de l'ESSMS.
- Elle peut désigner et être accompagnée d'une personne de confiance pour l'aider dans ses décisions.

#### Pour le professionnel

- Le professionnel connaît les possibilités en matière d'intervention et anticipe les adaptations nécessaires à un parcours au sein de l'ESSMS.
- Il dispose d'un document formel concernant les modalités d'accompagnement de la personne et qui décline les engagements pris à son égard.
- Il dispose d'un outil de référence structurant l'accompagnement et favorisant la cohérence des interventions.

#### Pour l'ESSMS et son environnement

- Le PE, les activités et les prestations, les ressources et les moyens mobilisés sont cohérents et adaptés aux publics accueillis.
- L'ESSMS organise le processus de contractualisation permettant à la personne d'être informée des conséquences de sa signature ou de sa renonciation.
- L'ESSMS dispose d'un document formel et opposable traduisant l'engagement mutuel des parties.

### Illustrations, supports

#### Pour la personne accompagnée

- Explication du processus d'admission et de contractualisation à la personne accompagnée avec remise d'un document écrit dans un délai défini.
- Information explicite sur les périmètres de compétences de l'ESSMS et sur les capacités d'accueil.
- Accueil transitoire permettant à la personne d'être accompagnée vers une autre forme de réponse.

#### Pour le professionnel

- Temps d'observation.
- Projet d'établissement et de service.
- Dispositifs d'admission et d'accompagnement.
- Intégration du contrat de séjour, document individuel de prise en charge ou contrat d'aide et de soutien dans le dossier de la personne accompagnée.

#### Pour l'ESSMS et son environnement

- Temps d'échanges en amont de l'admission.
- Concertations institutionnelles préalables (MDPH, CDAPH) pour créer les conditions d'une orientation pertinente.
- Procédure d'admission, de gestion des listes d'attente et traçabilité de la contractualisation.
- Information concernant la possibilité de désigner une personne de confiance et organisation de la traçabilité de cette information.
- Information de la personne accompagnée et des professionnels sur le contrat de séjour et ses effets.

## Question évaluative

En quoi la phase d'admission prépare-t-elle l'engagement de la personne accompagnée dans un projet commun ?

L'objet de ce thème est d'évaluer la façon dont la situation singulière de la personne est étudiée et prise en compte dès l'amont et comment elle conditionne l'élaboration conjointe d'un projet d'accompagnement

## 2.1C La co-construction du projet personnalisé

### Descriptif

**Au regard de son vécu et de sa situation, la personne accompagnée a développé une expertise déterminante pour la personnalisation effective de son accompagnement. La co-construction du projet personnalisé est un processus continu. Elle implique le respect et la prise en compte des différents points de vue : de la personne accompagnée et de l'équipe interdisciplinaire.**

### Pour vous guider

*Comment l'ESSMS prend-il en compte les informations concernant la personne accompagnée pour construire son projet personnalisé au regard de ses besoins, de ses capacités et de ses attentes ?*

*La personne accompagnée est-elle perçue comme l'acteur central de sa situation ?*

*Comment l'ESSMS organise-t-il et favorise-t-il la confrontation, la reconnaissance et la prise en compte mutuelle des différentes expertises ?*

### Résultats attendus

#### Pour la personne accompagnée

- La personne accompagnée participe à la construction de son projet personnalisé et son avis est déterminant dans les choix effectués.
- Elle comprend le contenu de son projet personnalisé.

#### Pour le professionnel

- Le professionnel recherche la participation et l'engagement de la personne accompagnée dans la construction de son projet, en s'assurant de sa bonne compréhension.
- Il prend en compte l'expertise de la personne accompagnée sur sa propre situation.
- Il repère les informations précises sur les besoins, les attentes, les ressources et les potentialités de la personne accompagnée.

#### Pour l'ESSMS et son environnement

- Le projet personnalisé résulte d'une synergie entre les différentes parties prenantes.
- L'ESSMS assure une personnalisation effective des accompagnements.

### Illustrations, supports

#### Pour la personne accompagnée

- Entretien avec un référent et/ou l'équipe interdisciplinaire.
- Enquêtes ou autres supports d'expression adaptés.
- Participation aux réunions de projet.

#### Pour le professionnel

- Échanges avec la personne accompagnée.
- Recueil d'informations en amont de la co-construction du projet.
- Supports de recueil adaptés.

#### Pour l'ESSMS et son environnement

- Procédure de recueil des attentes et des choix de la personne accompagnée.
- Procédure d'élaboration du projet personnalisé, définie dans le projet d'établissement.

## Question évaluative

**En quoi la co-construction du projet personnalisé traduit-elle la mise en synergie des expertises de la personne accompagnée, des professionnels et de l'ESSMS ?**

## 2.1d L'organisation de l'interdisciplinarité dans la co-construction du projet

### Descriptif

Il s'agit de la mise en complémentarité des compétences diversifiées dans la phase de réflexion et de construction du projet avec la personne, afin de concevoir un accompagnement adapté à ses besoins.

### Pour vous guider

*Comment l'ESSMS organise-t-il l'interdisciplinarité dans la co-construction du projet personnalisé de la personne accompagnée ?  
Comment le projet personnalisé intègre-t-il les différentes composantes de l'accompagnement (soin, social, scolaire, éducatif, environnemental) ?  
Quels sont les intervenants ? Comment sont-ils choisis ? Comment sont-ils coordonnés ?*



### Résultats attendus

#### Pour la personne accompagnée

- La personne accompagnée est assurée de la prise en compte de sa problématique dans toutes ses dimensions.
- Son projet bénéficie de l'apport spécifique et croisé des différentes compétences mobilisées.

#### Pour le professionnel

- Le professionnel a connaissance de la globalité du projet personnalisé.
- Il situe son intervention en complémentarité et en interaction avec celle des autres intervenants.

#### Pour l'ESSM et son environnement

- L'ESSMS s'assure de la présence des compétences et disciplines en adéquation avec les besoins et attentes de la personne accompagnée. Il organise l'interdisciplinarité pour une co-construction effective du projet de la personne accompagnée.

### Illustrations, supports

#### Pour la personne accompagnée

- Information sur les disciplines et compétences représentées au sein de l'ESSMS et sur la nature de leur intervention.
- Participation de la personne accompagnée à des réunions de projet.

#### Pour le professionnel

- Procédure d'élaboration collective du projet personnalisé.
- Réunions interdisciplinaires, réunions de projet personnalisé.

#### Pour l'ESSMS et son environnement

- Valorisation de l'interdisciplinarité dans le PE.
- Organisation de séances de travail interdisciplinaires (réunions de projet personnalisé, analyse des pratiques...).
- Mise en place d'un coordinateur du projet personnalisé comme référent auprès de la personne accompagnée et de l'ensemble des intervenants.



## Question évaluative

En quoi l'organisation de l'interdisciplinarité favorise-t-elle la cohérence des réponses proposées aux besoins et aux attentes de la personne accompagnée ?

L'objet de ce thème est d'évaluer la façon dont les prestations sont mises en œuvre et leur adaptation permanente au projet personnalisé de la personne accompagnée

### 2.2a L'accompagnement de la personne dans son intégration au quotidien au sein de l'ESSMS

#### Descriptif

La mise en place de ressources, de moyens et des modalités organisationnelles aident la personne accompagnée à comprendre, à respecter les règles de fonctionnement et de vie collective, mais aussi à se situer dans ses relations avec les équipes, et les autres bénéficiaires (dans et hors les murs de l'ESSMS).

#### Pour vous guider

*Quelle place l'ESSMS donne-t-il à l'intégration de la personne accompagnée dans le projet d'établissement, dans son fonctionnement et dans les activités proposées ?*

*Quelle organisation et quels moyens sont mis en œuvre pour que la personne accompagnée prenne sa place dans le dispositif ?*

*Comment l'ESSMS respecte-t-il le rythme d'adaptation de chacun ?*

*En cas de difficulté d'intégration de la personne accompagnée, quelles solutions l'ESSMS propose-t-il à la personne et à son entourage ?*

#### Résultats attendus

##### Pour la personne accompagnée

- La personne accompagnée comprend les modalités de fonctionnement, les ressources mobilisables et les outils mis à sa disposition par l'ESSMS.
- Elle connaît son référent.

##### Pour le professionnel

- Le professionnel favorise l'intégration de la personne par une attention et une écoute dès le commencement de son accompagnement.
- Il tient compte du rythme d'adaptation de la personne accompagnée.
- Le professionnel est formé à son rôle de référent.

##### Pour l'ESSMS et son environnement

- L'ESSMS crée les conditions pour instaurer une relation de confiance avec la personne accompagnée afin de favoriser son intégration.
- L'ESSMS met en place les moyens et l'organisation favorisant l'intégration de la personne accompagnée.

#### Illustrations, supports

##### Pour la personne accompagnée

- Information, implication et participation dans les différentes instances de l'ESSMS (CVS, groupe d'expression, démarche d'amélioration de la qualité...).
- Parrainage par une personne accompagnée présente depuis longtemps dans l'ESSMS.
- Enquête de satisfaction après l'admission.

##### Pour le professionnel

- Échanges et rencontres avec la personne accompagnée.
- Repérage des besoins spécifiques de la personne accompagnée.

##### Pour l'ESSMS et son environnement

- Organisation de la phase d'intégration: procédure, repères dans le PE.
- Relations avec les partenaires en amont de l'arrivée de la personne.
- Dispositif d'accueil personnalisé.

### Question évaluative

Comment l'établissement ou le service s'assure-t-il, au quotidien, de la bonne intégration de la personne accompagnée ?

## 2.2b La personnalisation : respect des projets, du rythme, des capacités, des habitudes et de l'entourage de la personne accompagnée

### Descriptif

Il s'agit, tout au long de l'accompagnement de la personne, d'adapter son projet personnalisé à son mode de vie et ses habitudes (rythmes de vie, goûts, centres d'intérêt, croyances, environnement socioculturel, etc.), en prenant en compte l'entourage familial et social comme ressource complémentaire, dans le contexte des règles de fonctionnement de l'ESSMS.

### Pour vous guider

*Quels sont les outils mis en place par l'ESSMS pour recueillir les besoins, les attentes, les habitudes et les préférences de la personne accompagnée, y compris lorsque celle-ci a des difficultés à les exprimer ?*

*Comment l'ESSMS veille-t-il à ce que la place de l'entourage soit clairement énoncée et respectée, sans confusion ni substitution ?*

*Quelles sont les modalités d'information, voire de médiation, prévues avec la personne accompagnée (inadéquation entre le PE et les demandes de la personne accompagnée) ?*

### Résultats attendus

#### Pour la personne accompagnée

- La personne accompagnée est respectée et reconnue dans ses habitudes de vie dans l'ESSMS, dans le respect du règlement de fonctionnement.
- Le projet personnalisé permet à la personne accompagnée de maintenir et de développer ses relations sociales selon ses souhaits.

#### Pour le professionnel

- Le professionnel favorise le respect du rythme et des habitudes de vie de la personne accompagnée.
- Il inscrit son action dans le cadre d'une alliance thérapeutique et éducative avec l'entourage familial et social de la personne accompagnée.
- L'intégration des habitudes de la personne accompagnée contribue à un enrichissement et à un renouvellement des pratiques professionnelles.

#### Pour l'ESSMS et son environnement

- L'ESSMS crée les conditions d'un accompagnement personnalisé.
- L'ESSMS garantit une prise en compte de l'entourage de la personne accompagnée, dans le respect de ses souhaits et attentes.

### Illustrations, supports

#### Pour la personne accompagnée

- Participation de la personne accompagnée à l'élaboration de son emploi du temps.
- Mise en place d'outils adaptés aux capacités de la personne accompagnée : planning journalier, hebdomadaire...
- Temps d'échange où la personne accompagnée a la possibilité d'associer son entourage.

#### Pour le professionnel

- Entretiens réguliers avec l'entourage, dans le respect des souhaits et besoins de la personne accompagnée.
- Outils et repères pour identifier, comprendre et intégrer les attentes, les blocages, les résistances.
- Outils souples et adaptables de programmation des activités.

#### Pour l'ESSMS et son environnement

- Modalités et procédures d'organisation et d'adaptation des programmes d'activité, des horaires, des rythmes.
- Outils diversifiés d'expression des personnes accompagnées.
- Désignation d'une personne « intermédiaire privilégiée » entre la personne accompagnée, l'entourage et les professionnels en vue de faciliter les échanges.
- Organisation de manifestations périodiques à destination de l'entourage de la personne accompagnée.



## Question évaluative

En quoi les dispositifs mis en œuvre démontrent-ils une réelle personnalisation de l'accompagnement ?

L'objet de ce thème est d'évaluer la façon dont les prestations sont mises en œuvre et leur adaptation permanente au projet personnalisé de la personne accompagnée

### 2.2c La mise en œuvre du projet personnalisé : complémentarité des dispositifs et des compétences afin d'assurer la continuité des parcours

#### Descriptif

Il s'agit de coordonner les interactions quotidiennes entre les ressources, compétences et expertises (internes et externes) et la personne accompagnée pour favoriser la fluidité et la compréhension de l'accompagnement et éviter les ruptures ou les contradictions.

#### Pour vous guider

*Comment les professionnels échangent-ils avec la personne accompagnée, entre eux et avec les ressources externes mobilisées sur le projet et la continuité du parcours ?*

*Quels sont les outils de communication et de coordination entre les professionnels, la personne accompagnée et les partenaires externes ?*

*Comment favoriser la cohérence de l'action en faveur de la personne accompagnée dans le cadre d'un travail en réseau (multiplicité d'intervenants et d'interventions complémentaires) ?*



#### Résultats attendus

##### Pour la personne accompagnée

- La personne bénéficie d'une continuité et d'une cohérence de son accompagnement grâce à des réponses variées et adaptées à l'évolution de son projet.
- Son accord est recherché et ses attentes sont respectées en matière de transmission d'informations.

##### Pour le professionnel

- Le professionnel situe son action dans la globalité et la continuité de l'accompagnement et adapte ses interventions en complémentarité avec ses partenaires internes et externes.

##### Pour l'ESSMS et son environnement

- L'ESSMS assure des temps de coordination entre les différents intervenants et la personne accompagnée.
- L'ESSMS assure une cohérence entre les différents intervenants internes et externes.
- L'ESSMS développe une culture d'ouverture sur l'extérieur dans les réponses apportées aux personnes accompagnées.

#### Illustrations, supports

##### Pour la personne accompagnée

- Emploi du temps individuel de la personne accompagnée.
- Liste des professionnels et ressources mobilisées dans le projet personnalisé.
- Réunions de suivi, temps d'échanges.

##### Pour le professionnel

- Coordinateur ou référent, y compris avec les acteurs externes.
- Réunions de projet personnalisé, temps programmés et consacrés à la coordination.
- Dossier de la personne accompagnée, supports écrits (fiche de liaison...).

##### Pour l'ESSMS et son environnement

- Organisation d'échanges interdisciplinaires avec la personne accompagnée.
- Convention de partenariat visant à enrichir l'offre d'accompagnement personnalisé et à renforcer la coordination.
- Planification de temps et développement d'outils de coordination.



### Question évaluative

En quoi l'organisation des prestations (internes et externes) permet-elle d'assurer la continuité et la cohérence du parcours de la personne accompagnée ?

## 2.2d Le processus d'actualisation du projet personnalisé

### Descriptif

Le suivi et l'évaluation continue du projet personnalisé favorisent, de façon permanente, son adaptation aux évolutions progressives des besoins et attentes de la personne accompagnée et du contexte.

### Pour vous guider

*Comment et à quelle fréquence le projet personnalisé est-il actualisé, et pourquoi ?*

*Comment la personne accompagnée est-elle associée à l'évaluation et à l'actualisation du projet ?*

*Comment l'ESSMS s'assure-t-il de l'effectivité de l'actualisation du projet ?*



### Résultats attendus

#### Pour la personne accompagnée

- La personne accompagnée est assurée de la prise en compte de l'évolution de ses besoins et attentes dans le cadre de son parcours.
- Elle est impliquée dans les décisions qui concourent à l'actualisation de son projet.

#### Pour le professionnel

- Le professionnel prend en compte l'évolution des besoins, des attentes et de l'environnement de la personne accompagnée dans l'actualisation du projet personnalisé.
- Il fait évoluer ses pratiques au regard des spécificités de la personne accompagnée.

#### Pour l'ESSMS et son environnement

- L'ESSMS met en œuvre une évaluation périodique du projet personnalisé permettant d'apprécier la pertinence de l'accompagnement et d'aménager les prestations selon les besoins de la personne.



### Illustrations, supports

#### Pour la personne accompagnée

- Bilan avec la personne accompagnée, outils d'autoévaluation, questionnaires d'évaluation.

#### Pour le professionnel

- Tableau de suivi individuel des personnes accompagnées.
- Bilans pluridisciplinaires.
- Référentiel d'évaluation (ROCS).

#### Pour l'ESSMS et son environnement

- Avenants au contrat de séjour ou au document individuel de prise en charge, attestant des évolutions du projet.
- Procédure d'élaboration et de suivi du projet personnalisé intégrant une évaluation et une actualisation périodiques.

## Question évaluative

En quoi le processus d'actualisation du projet personnalisé assure-t-il l'adéquation de l'accompagnement de la personne à l'évolution de ses besoins et de ses attentes ?

L'objet de ce thème est d'évaluer la façon dont l'information concernant la personne accompagnée est recueillie, traitée, sécurisée, utilisée par les professionnels et restituée à la personne

### 2.3a La gestion du dossier de la personne accompagnée

#### Descriptif

Le dossier vise à rassembler, conserver et formaliser l'ensemble des informations et interventions utiles à l'accompagnement selon une organisation préétablie. Il permet, tant pour les personnes accompagnées que pour les professionnels, d'assurer la mémoire des actions entreprises et de faciliter la compréhension du parcours de vie. Ce support est renseigné et utilisé par les professionnels au quotidien. Il retranscrit les pratiques en éléments communicables et compréhensibles par la personne accompagnée.

#### Pour vous guider

*Comment le dossier de la personne accompagnée est-il constitué ? Quelles sont les informations contenues dans le dossier et comment sont-elles renseignées ? Par qui ? Quand ? Sur quel support ?*

*Quels sont les documents qui figurent dans le dossier ?*

*Quels dispositifs l'ESSMS prévoit-il pour garantir la pertinence des informations et la cohérence de son contenu avec la réalité du parcours et du projet de la personne accompagnée ? Comment son actualisation est-elle assurée ?*

*Quelles sont les consignes concernant les écrits professionnels ?*

*Comment ces consignes sont-elles diffusées auprès des professionnels ?*

#### Résultats attendus

##### Pour la personne accompagnée

- La continuité, la traçabilité et la qualité de l'accompagnement sont assurées à tout moment.
- La personne accompagnée dispose d'un dossier actualisé et elle en est informée.
- Elle dispose de repères lui permettant d'apprécier l'évolution chronologique de son parcours et de se situer dans l'accompagnement proposé.

##### Pour le professionnel

- Le professionnel connaît et applique les règles d'utilisation du dossier de la personne accompagnée.
- Il dispose d'une information fiable, pertinente et accessible concernant la personne accompagnée.
- Il dispose d'une chronologie permettant d'évaluer et d'orienter ses interventions et d'assurer le suivi du projet personnalisé.
- Le dossier de la personne accompagnée est un outil de cohérence et de coordination.

##### Pour l'ESSMS et son environnement

- L'ESSMS définit les modalités de création, d'actualisation, d'utilisation, de conservation et d'archivage du dossier de la personne accompagnée.
- Son contenu est pertinent et compréhensible.
- L'ESSMS garantit un accès sécurisé au dossier de la personne accompagnée.

#### Illustrations, supports

##### Pour la personne accompagnée

- Dossier de la personne accompagnée (papier ou informatisé), livret de parcours.
- Dossier contenant les informations significatives (contrat de séjour ou DIPIC, projet personnalisé...).

##### Pour le professionnel

- Dossier type.
- Fiche d'accompagnement, de suivi.
- Compte rendu, bilan, écrits professionnels, relevé de décisions.

##### Pour l'ESSMS et son environnement

- Architecture du dossier (forme, contenu, listes des pièces) définie et commune à tous les dossiers.
- Procédure de gestion du dossier unique (modalités de remplissage, de conservation, d'archivage, de communication, de consultation...).
- Actions de formation aux écrits professionnels et sur le contenu du dossier de la personne accompagnée.
- Désignation d'un professionnel garant de la tenue et de la mise à jour du dossier.

## Questions évaluatives

Comment l'ESSMS assure-t-il la traçabilité et la fiabilité des informations contenues dans le dossier ?

En quoi la gestion du dossier permet-elle un accompagnement continu, coordonné et cohérent ?

## 2.3b L'accès et la protection des données personnelles concernant la personne accompagnée

### Descriptif

Il s'agit de permettre à la personne accompagnée d'accéder à l'information qui la concerne tout en lui garantissant la sécurité et la protection de ses données personnelles.

Cette protection s'exerce par le respect du secret professionnel et de la réglementation en vigueur, tout en favorisant le partage d'une information nécessaire à la coordination et la continuité de l'accompagnement. La consultation des éléments du dossier ainsi que sa communication sont réglementées.

### Pour vous guider

*Quelles sont les dispositions prises par l'ESSMS pour permettre à la personne accompagnée ou à son représentant légal d'accéder à son dossier ?*

*Comment l'ESSMS s'organise-t-il pour assurer la protection et la confidentialité des données personnelles de la personne accompagnée tout au long de son parcours et dans le cadre des échanges au sein de l'équipe ?*

*Comment est traitée l'information médicale ? Existe-t-il des procédures particulières ?*

*Quelles sont les actions de formation ou de sensibilisation des professionnels ?*

### Résultats attendus

#### Pour la personne accompagnée

- La personne accompagnée est informée de la gestion des informations qui la concernent.
- Elle connaît son droit d'accès à son dossier et peut en disposer.
- Elle a accès de manière adaptée aux données la concernant (soin, social, scolaire, éducatif...).

#### Pour le professionnel

- Le professionnel sait communiquer et partager l'information dans le respect de la personne accompagnée et du secret professionnel.

#### Pour l'ESSMS et son environnement

- L'ESSMS est garant de la fiabilité du dispositif de protection des données personnelles.
- Il délivre l'information en tenant compte de la sensibilité de la personne et l'accompagne dans la compréhension des informations la concernant.

### Illustrations, supports

#### Pour la personne accompagnée

- Livret d'accueil et règlement de fonctionnement.
- Charte de protection des données personnelles.
- Modalités de consultation du dossier par la personne accompagnée, fiche de demande d'accès au dossier.

#### Pour le professionnel

- Actions de formation ou de professionnalisation sur les écrits professionnels, la confidentialité, la protection des données, le secret partagé, la discrétion.
- Guide ou charte d'utilisation du dossier de la personne accompagnée.
- Procédure de gestion des informations personnelles.

#### Pour l'ESSMS et son environnement

- Registre assurant la traçabilité des consultations du dossier.
- Dispositifs de sécurisation des données : codes informatiques, armoires à clé...
- Équipements favorisant la confidentialité : pièces insonorisées, aménagements adaptés...



## Questions évaluatives

Comment l'ESSMS assure-t-il l'accès de la personne accompagnée à son dossier ?

Comment la protection des données personnelles de la personne accompagnée est-elle assurée ?

L'objet de ce thème est d'évaluer la façon dont l'information concernant la personne accompagnée est recueillie, traitée, sécurisée, utilisée par les professionnels et restituée à la personne

### 2.3C Le partage de l'information entre les professionnels internes et externes à l'ESSMS

#### Descriptif

Le partage et la transmission d'informations concernant la personne accompagnée permettent d'assurer la coordination entre professionnels pour la continuité et la cohérence de son parcours. Dans le respect du consentement de la personne, le partage d'informations entre intervenants d'un même ESSMS et/ou avec les partenaires extérieurs constitue un facteur clé de réussite de l'accompagnement.

#### Pour vous guider

*Comment l'ESSMS favorise-t-il et structure-t-il le partage d'informations entre professionnels d'une même équipe pluridisciplinaire, d'un même ESSMS et avec les partenaires extérieurs ? Quelles limites pose-t-il dans la transmission d'informations ? Et pourquoi ?*

*Quelles sont les dispositions prises par l'ESSMS pour s'assurer que la personne accompagnée connaît et approuve la nature des informations transmises ?*

*Qu'est-il prévu par l'ESSMS si une personne accompagnée ou son représentant vient contester les renseignements utiles ou si la personne accueillie refuse la transmission de certaines informations ?*

*Quelles sont les dispositions prises par l'ESSMS pour assurer la réflexion sur le juste partage de l'information ?*

#### Résultats attendus

##### Pour la personne accompagnée

- Le consentement de la personne est recueilli pour le partage d'information en interne comme en externe.

##### Pour le professionnel

- Le partage et la transmission des informations permettent d'assurer la coordination entre professionnels d'un même ESSMS et partenaires extérieurs.
- Le professionnel connaît et applique les règles de partage d'informations dans le cadre de ses interventions avec ses collègues et les partenaires.
- Il nourrit, enrichit et adapte sa pratique auprès de la personne accompagnée par les informations qu'il échange.

##### Pour l'ESSMS et son environnement

- L'ESSMS organise et encadre le partage d'informations en interne et à l'extérieur.

#### Illustrations, supports

##### Pour la personne accompagnée

- Dossier de la personne accompagnée.
- Validation des documents à transmettre aux partenaires de l'ESSMS.

##### Pour le professionnel

- Fiche de transmission contenant les informations utiles au suivi du projet.
- Temps de coordination, réunions de travail et leurs comptes rendus.

##### Pour l'ESSMS et son environnement

- Procédure de transmission des informations contenues dans le dossier.
- Notes de service sur les conditions du partage de l'information entre professionnels.
- Conventions de partenariat.
- Recommandations de bonnes pratiques professionnelles.
- Autorisation d'échange avec les partenaires.

### Question évaluative

En quoi le partage d'informations entre professionnels d'un même ESSMS et/ou avec les partenaires extérieurs favorise-t-il la continuité et la cohérence de l'accompagnement ?

# La continuité de l'accompagnement lors de la sortie de l'ESSMS

# 2.4

L'objet de ce thème est d'évaluer la façon dont l'ESSMS et les professionnels préparent la sortie de la personne accompagnée en créant les conditions d'une coordination avec d'autres formes de réponse

## 2.4a L'anticipation, la préparation et l'accompagnement de la personne à la sortie

### Descriptif

Il s'agit de préparer la sortie avec la personne accompagnée : analyser ses besoins ; créer les conditions favorables à la continuité de son parcours et faciliter la transition vers la sortie en recherchant les prestations pertinentes, le cas échéant dans le cadre du dispositif d'orientation permanent. Il s'agit également de favoriser l'intégration progressive de la personne à son futur environnement.

### Pour vous guider

*Comment l'ESSMS et les professionnels préparent-ils et accompagnent-ils la personne dans sa décision de quitter l'ESSMS ?*  
*Comment l'ESSMS identifie-t-il la nécessité d'une nouvelle orientation ?*  
*Comment la personne peut-elle solliciter l'ESSMS pour mettre un terme à son accompagnement ?*  
*Comment l'ESSMS anticipe-t-il la fin de l'accompagnement auprès de la personne ?*  
*Comment la personne est-elle informée sur ses possibilités de revenir dans l'ESSMS ? Comment la clôture du dossier administratif est-elle organisée ?*  
*Quelles informations l'ESSMS doit-il transmettre au nouveau lieu d'accueil, le cas échéant, et pourquoi ? Comment cette transition est-elle organisée ?*

### Résultats attendus

#### Pour la personne accompagnée

- La personne accompagnée connaît les différentes orientations possibles pour poursuivre son projet de vie.
- Elle dispose d'une vision claire sur la suite de son parcours et sur les différentes étapes à venir.
- Elle dispose d'un accompagnement approprié pour organiser son départ.
- Elle peut bénéficier du dispositif d'orientation permanent (Plan d'Accompagnement Global).

#### Pour le professionnel

- Le professionnel dispose des informations pour préparer la personne accompagnée à la transition vers la suite de son parcours.
- Il a une visibilité sur le terme de son intervention.
- Il réalise une transition progressive en respectant le rythme et les capacités de la personne accompagnée.
- Il accompagne la personne dans son cheminement personnel.

#### Pour l'ESSMS et son environnement

- L'ESSMS co-élabore localement des propositions formalisées de sortie avec l'apport de la personne accompagnée.
- L'ESSMS met en place des conditions favorables pour permettre une sortie sereine de la personne.
- Le « droit au retour » dans certaines situations est clairement défini et énoncé à la personne accompagnée.

### Illustrations, supports

#### Pour la personne accompagnée

- Restitution du dossier à la personne accompagnée, des éléments administratifs collectés pendant son accompagnement.
- Bilan final formalisé.
- Assistance dans la mise en œuvre du projet (aide à l'écriture de courriers à la MDPH, renseignement de formulaires, visite d'établissements, stages, rencontres, etc.).

#### Pour le professionnel

- Procédures, notification de fin de prise en charge.
- Information, sensibilisation, aide dans les démarches administratives.

#### Pour l'ESSMS et son environnement

- Programmation des départs.
- Mise en place d'indicateurs de sortie et de suivi.
- Procédure de validation du parcours.
- Maintien du contact entre l'ESSMS de sortie et le nouveau lieu d'accueil le cas échéant.
- Procédure d'accompagnement de la personne vers la suite de son parcours et de transmission du dossier.

## Questions évaluatives

En quoi l'anticipation de l'orientation de la personne permet-elle la continuité de son parcours en cohérence avec ses besoins ?

En quoi la préparation et l'accompagnement à la sortie de l'ESSMS favorisent-ils l'adaptation de la personne à son futur environnement ?

L'objet de ce thème est d'évaluer la façon dont l'ESSMS et les professionnels préparent la sortie de la personne accompagnée en créant les conditions d'une coordination avec d'autres formes de réponse

### 2.4b La recherche de réponses relais avec les partenaires

#### Descriptif

Il s'agit de rechercher des activités et compétences complémentaires dans les réseaux, les filières et les partenariats. Cela permet de répondre aux nouveaux besoins et aux perspectives de développement de la personne accompagnée, pour créer les conditions favorables à la continuité de son parcours à l'extérieur de l'ESSMS.

#### Pour vous guider

*Comment l'ESSMS assure-t-il une veille pour identifier les dispositifs et les partenaires pertinents ?*

*Quelles dispositions sont mises en place pour faciliter la transition ?*

#### Résultats attendus

##### Pour la personne accompagnée

- La personne dispose d'informations précises lui permettant de se déterminer sur les suites de son accompagnement.
- Des perspectives concrètes de développement de son projet hors de l'ESSMS lui sont offertes.
- Elle bénéficie d'une meilleure continuité dans son accompagnement.

##### Pour le professionnel

- Le professionnel connaît les ressources partenariales susceptibles d'être mobilisées.
- Il adapte ses pratiques au regard des relais possibles.

##### Pour l'ESSMS et son environnement

- L'ESSMS a la capacité d'identifier les besoins de prolongement du projet personnalisé en externe et d'y apporter une réponse.
- L'ESSMS s'inscrit dans un schéma partenarial local coordonné et approprié aux problématiques des personnes accompagnées.

#### Illustrations, supports

##### Pour la personne accompagnée

- Réunions, échanges avec les structures pressenties, visites, stages, périodes d'essai, etc.
- Ressources documentaires adaptées pour construire les perspectives de son projet.

##### Pour le professionnel

- Dossier et modalités d'admission.
- Annuaire des ressources, réseaux.
- Mobilisation de ressources externes en matière d'orientation.

##### Pour l'ESSMS et son environnement

- Actualisation périodique d'un fichier de partenaires.
- Contrats de partenariat.
- Contribution à des réseaux locaux, régionaux, nationaux.
- Organisation d'événements ou participation à des manifestations: forums, Handicafé®, Jobdating®, portes ouvertes.

### Question évaluative

Comment les prises de contacts extérieurs et la mobilisation des réseaux favorisent-elles la continuité du parcours de la personne accompagnée ?

## 2.4c Le suivi après la sortie

### Descriptif

Il s'agit non seulement de contribuer à la bonne continuité du parcours de la personne, mais également d'être en mesure d'évaluer, à moyen terme, les résultats de l'accompagnement proposé par l'ESSMS.

### Pour vous guider

*Comment l'ESSMS assure-t-il le suivi de la personne accompagnée après sa sortie ?*

*Quelles sont les dispositions mises en place pour assurer ce suivi ?*

*Quelles informations sont recherchées, et pourquoi ? Sur quelle durée ?*

*Comment l'ESSMS exploite-t-il ces informations au service de l'évolution de son PE, de ses activités et des prestations proposées ?*

*Comment l'ESSMS intervient-il en cas de difficulté d'intégration de la personne accompagnée dans son nouvel environnement ?*

*Quelles sont les dispositions prises à cet effet ? Comment la personne accompagnée en est-elle informée ?*

### Résultats attendus

#### Pour la personne accompagnée

- La personne accompagnée bénéficie du maintien d'un soutien et d'un repère connu.
- Elle identifie une ressource en cas de besoin.

#### Pour le professionnel

- Le professionnel est impliqué dans la cohérence de l'orientation.
- Il évalue les choix effectués dans l'accompagnement.

#### Pour l'ESSMS et son environnement

- L'ESSMS dispose d'informations sur la suite du parcours de la personne accompagnée.
- L'analyse et l'évaluation des écarts entre le projet de la personne accompagnée, sa réalisation et sa nouvelle orientation permettent à l'ESSMS de faire évoluer ses pratiques et son PE.

### Illustrations, supports

#### Pour la personne accompagnée

- Lien gardé avec un référent, remise de coordonnées.
- Questionnaire à trois mois, six mois, un an.

#### Pour le professionnel

- Compte-rendu de l'avis émis par la CDAPH concernant la ou les demandes de la personne accompagnée.
- Contractualisation de l'accueil, engagement réciproque.

#### Pour l'ESSMS et son environnement

- Mise en place d'un référent ou d'un service de suivi.
- Mise en place d'outils et d'indicateurs de suivi des personnes accompagnées dans la durée, permettant notamment de faire évoluer le PE.

## Question évaluative

En quoi le dispositif de suivi de la personne permet-il l'évaluation des accompagnements proposés par l'ESSMS ?



# **Pour une organisation pilotée au service d'un projet intégré à son environnement**

Ce chapitre explore la façon dont les ressources et les moyens sont mobilisés, organisés et adaptés au quotidien au service de la mise en œuvre du PE. Il étudie aussi les interactions entre l'ESSMS et son environnement.



# CHAPITRE 3

<b>3.1 Le projet de l'ESSMS</b>	<b>48</b>
3.1a L'adaptation de l'ESSMS à l'évolution de la demande sociale	48
3.1b La conception et la mise en œuvre du projet de l'ESSMS	49
3.1c L'actualisation périodique du projet de l'ESSMS	50
<b>3.2 Le management des ressources</b>	<b>51</b>
3.2a Le management des ressources humaines	51
3.2b La gestion administrative et financière	52
3.2c La démarche d'amélioration continue de la qualité: un outil de management	53
3.2d La communication interne et externe	54
3.2e La gestion du système d'information	55
<b>3.3 La relation à l'environnement</b>	<b>56</b>
3.3a La politique partenariale, l'inscription dans les réseaux, les coopérations	56
3.3b L'impact de l'ESSMS sur son environnement	57

L'objet de ce thème est d'évaluer la façon dont le PE traduit les orientations politiques et institutionnelles et se décline au quotidien dans les pratiques des professionnels comme dans les réponses apportées aux personnes accompagnées

## 3.1a L'adaptation de l'ESSMS à l'évolution de la demande sociale

### Descriptif

Les dynamiques partenariales et les logiques de réseau de l'ESSMS lui permettent de se doter d'une vision globale de la demande sociale. L'ESSMS crée les conditions favorables à la recherche et au développement de pratiques innovantes pour des réponses adaptées à la demande sociale, en tenant compte des éventuelles carences observées sur le territoire.

### Pour vous guider

*L'identification de la demande sociale, sa méthode de traitement et l'analyse qui en découle font-elles partie intégrante du PE ?*

*Comment l'ESSMS s'intègre-t-il dans les dynamiques partenariales et les logiques de réseau ?*

*Comment l'ESSMS favorise-t-il l'innovation et la recherche ?*

*Quelles sont les actions innovantes conduites et auxquelles participe l'ESSMS ? Comment l'ESSMS s'adapte-t-il aux sollicitations extérieures (partenaires publics, associations, personnes accompagnées, entreprises, etc.) ?*

*Comment les réponses de l'ESSMS prennent-elles en compte les besoins nouveaux des personnes accompagnées ?*



### Résultats attendus

#### Pour la personne accompagnée

- La personne accompagnée bénéficie de réponses innovantes de proximité et adaptées à ses besoins, qui s'appuient sur les ressources de l'ESSMS et sur celles de son environnement.

#### Pour le professionnel

- Le professionnel participe à l'évolution et à la diversification des pratiques.
- Il a une connaissance des besoins des populations, il contribue à l'amélioration de la qualité de l'accompagnement par la mise en œuvre de réponses adaptées et innovantes.
- Il est responsabilisé sur les projets de développement et participe à un réseau de compétences complémentaires.

#### Pour l'ESSMS et son environnement

- L'ESSMS identifie et mobilise ses partenaires.
- L'ESSMS s'appuie sur un maillage partenarial pour être réactif face à l'évolution de la demande sociale.
- L'ESSMS contribue à l'enrichissement de l'offre sur le territoire par sa créativité et son innovation.
- L'ESSMS fait évoluer son PE au regard des résultats des recherches-actions poursuivies.

### Illustrations, supports

#### Pour la personne accompagnée

- Informations sur l'évolution du secteur, des politiques publiques.
- Implication dans les nouveaux projets.
- Participation à la réalisation de supports écrits : questionnaire de recueil des besoins, suggestions, livret d'accueil, livret de parcours.

#### Pour le professionnel

- Tableaux de bord sur les caractéristiques et les évolutions de la population.
- Participation à des formations, à des colloques...
- Participation à des expérimentations et des recherches-actions.

#### Pour l'ESSMS et son environnement

- Participation à l'élaboration des schémas locaux, départementaux, régionaux.
- Élaboration de conventions partenariales.
- Propositions d'actions nouvelles aux prescripteurs.



## Questions évaluatives

Comment le PE répond-il à l'évolution de la demande sociale ?

Comment l'innovation et le développement contribuent-ils à la prise en compte des besoins nouveaux de la personne accompagnée et du territoire ?

## 3.1b La conception et la mise en œuvre du projet de l'ESSMS

### Descriptif

Dans son projet d'établissement, l'ESSMS présente la stratégie lui permettant de remplir ses missions au regard de son agrément et de son analyse des besoins des personnes accompagnées. Il veille à ce que la mise en œuvre réponde à la fois aux objectifs définis et aux missions dévolues.

### Pour vous guider

*Quel rapport l'ESSMS établit-il entre les missions conférées (autorisation, agrément, CPOM, orientation du projet associatif) et le PE ?*

*Comment l'ESSMS prend-il en compte dans l'élaboration de son PE, les besoins de la personne accompagnée et les orientations stratégiques liées à sa mission ?*

*Comment l'ESSMS s'assure-t-il que les missions sont effectivement mises en œuvre et correspondent aux réalités rencontrées, aux besoins et aux attentes des personnes accompagnées ?*

*Quels sont les modalités et outils de suivi et de pilotage du PE mis en place par l'ESSMS ?*

*Comment l'ESSMS communique-t-il sur le PE ?*



### Résultats attendus

#### Pour la personne accompagnée

- La personne accompagnée a connaissance du PE.
- Les besoins et attentes de la personne accompagnée sont pris en compte pour l'élaboration et la mise en œuvre du PE.

#### Pour le professionnel

- Le professionnel connaît et comprend le PE.
- Il dispose d'un cadre de référence pour conduire ses actions.

#### Pour l'ESSMS et son environnement

- L'ESSMS construit ses orientations en cohérence avec son autorisation, son agrément et les recommandations de bonnes pratiques professionnelles.
- L'ESSMS propose des réponses globales et concrètes pour satisfaire aux besoins des personnes accompagnées dans un cadre dynamique et participatif pour l'ensemble des acteurs de l'ESSMS.
- Le PE met en valeur les spécificités de l'ESSMS.
- L'ESSMS formalise dans son PE les principales ressources (soin, social, scolaire, éducatif...) dont il dispose et celles dont il a besoin pour répondre aux besoins des personnes.



### Illustrations, supports

#### Pour la personne accompagnée

- Participation de la personne à l'élaboration et la mise en œuvre du PE.

#### Pour le professionnel

- Participation des professionnels à l'élaboration et la mise en œuvre du PE.
- Déclinaison du PE en projets de services ou d'équipes.
- Déclinaison du PE en fiches-actions, tableaux de suivi...
- Formations individuelles et collectives pour répondre aux missions définies.

#### Pour l'ESSMS et son environnement

- Outil de communication vers l'environnement (financeurs, personnes accompagnées, partenaires).
- Appui sur le PE pour définir le plan de formation.
- Comité d'élaboration du PE.
- Comité de suivi du PE et de son plan d'action.

## Question évaluative

En quoi le projet d'établissement permet-il à l'ESSMS de proposer des réponses concrètes et adaptées à la personne accompagnée ?

L'objet de ce thème est d'évaluer la façon dont le PE traduit les orientations politiques et institutionnelles et se décline au quotidien dans les pratiques des professionnels comme dans les réponses apportées aux personnes accompagnées

## 3.1C L'actualisation périodique du projet de l'ESSMS

### Descriptif

Pour tenir compte de l'évolution des besoins et attentes de la personne accompagnée, des évolutions législatives et réglementaires, des évolutions du projet associatif, des avancées de la science, l'ESSMS met en place des modalités d'actualisation de son PE reposant sur une démarche participative.

### Pour vous guider

*Quelles sont les modalités d'actualisation du PE mises en place par l'ESSMS ?*

*Quels sont les moyens mis en œuvre pour favoriser l'implication de la personne accompagnée, des professionnels, des partenaires dans l'actualisation du PE ?*

*Comment l'évolution du PE se trouve-t-elle enrichie par l'évolution des missions de l'ESSMS ?*

*Que met en œuvre l'ESSMS pour interpeller les décideurs en faveur de l'évolution des missions ?*



### Résultats attendus

#### Pour la personne accompagnée

- Les évolutions des besoins et attentes de la personne accompagnée sont prises en compte dans l'actualisation du PE.
- Les travaux de recherche scientifique, les nouvelles technologies et l'évolution de l'environnement permettent à l'ESSMS de proposer de nouvelles réponses aux personnes accompagnées.

#### Pour le professionnel

- Le professionnel participe à la réflexion globale de l'ESSMS et contribue à l'évolution du PE.

#### Pour l'ESSMS et son environnement

- L'ESSMS est reconnu dans son environnement pour sa capacité à se projeter et à innover, à faire évoluer ses réponses en tenant compte des besoins émergents.
- Le PE évolue régulièrement en prenant en compte les avancées de la science, les actions innovantes initiées dans le secteur et les recherches-actions conduites dans l'ESSMS.

### Illustrations, supports

#### Pour la personne accompagnée

- Outils pour recueillir les attentes des personnes accompagnées.
- Modalités d'expression, de participation de la personne accompagnée à l'actualisation du PE.

#### Pour le professionnel

- Outils de participation à la réflexion sur les évolutions.
- Implication dans l'actualisation du PE.

#### Pour l'ESSMS et son environnement

- Indicateurs sur les évolutions, enquêtes de satisfaction auprès des partenaires et des personnes accompagnées.
- Procédure d'actualisation du PE.
- Résultats des évaluations internes et externes.
- PRS, PRIAC, Schéma départemental, CPOM.
- Prise en compte des RBPP de l'ANESM, rapport INSERM, etc.



## Question évaluative

En quoi l'actualisation du PE est-elle enrichie par l'analyse de l'évolution de l'environnement (réglementation, recherches, avancée de la science, nouvelles technologies...), la réflexion des professionnels, l'expression des personnes accompagnées et l'évaluation des projets personnalisés ?



## Le management des ressources

L'objet de ce thème est d'évaluer la façon dont les ressources sont gérées pour répondre aux besoins des personnes accompagnées dans le cadre de la mise en œuvre du projet d'établissement et des projets personnalisés

# 3.2

### 3.2a Le management des ressources humaines

#### Descriptif

**L'ESSMS organise une gestion des ressources humaines qui favorise la réalisation de ses missions et l'adaptation aux évolutions des besoins des personnes accompagnées.**

#### Pour vous guider

*Comment l'ESSMS assure-t-il une adéquation entre ressources humaines et PE? Cette politique garantit-elle un accompagnement en continu?*

*L'ESSMS développe-t-il une stratégie d'adaptation des compétences au regard de l'évolution des besoins des personnes accompagnées?*

*Comment l'ESSMS développe-t-il une politique de management qui favorise l'implication des professionnels au service de la bientraitance?*

*Comment l'ESSMS intègre-t-il les bénévoles le cas échéant?*

*Quels outils sont déployés pour soutenir les professionnels dans leurs pratiques et dans l'évolution de celles-ci?*



#### Résultats attendus

##### Pour la personne accompagnée

- La personne bénéficie d'un accompagnement par des professionnels qualifiés et régulièrement formés.

##### Pour le professionnel

- Le professionnel connaît ses missions et son rôle dans l'ESSMS, ainsi que les modalités d'articulation avec les bénévoles le cas échéant.
- Il adapte et fait évoluer ses pratiques au regard de l'évolution des profils et du vieillissement des personnes accompagnées.
- Il bénéficie de formations en lien avec les besoins des personnes accompagnées et diffuse auprès des autres professionnels les apports des formations.
- Il bénéficie d'un environnement favorisant la qualité de vie au travail.

##### Pour l'ESSMS et son environnement

- L'ESSMS organise le développement des compétences collectives et individuelles dans le cadre d'une GPEC.
- L'ESSMS organise les ressources humaines pour permettre la réalisation en continue des accompagnements.
- L'ESSMS soutient les professionnels dans la recherche de solutions personnalisées.

#### Illustrations, supports

##### Pour la personne accompagnée

- Livret d'accueil.
- Information sur les missions des intervenants.

##### Pour le professionnel

- Fiches de poste.
- Entretiens professionnels.
- Analyse de pratiques.
- Groupe de réflexion éthique.

##### Pour l'ESSMS et son environnement

- Politique de formation.
- Politique de recrutement, de remplacement et d'évolution de carrières.
- Procédure d'intégration d'un nouveau collaborateur.
- Charte managériale.
- Charte du bénévole.
- Instances représentatives du personnel.
- Document unique d'évaluation des risques professionnels.
- Bilan social.



### Question évaluative

**En quoi le management des ressources humaines soutient-il la conduite des projets des personnes accompagnées et la réalisation des missions de l'ESSMS?**

L'objet de ce thème est d'évaluer la façon dont les ressources sont gérées pour répondre aux besoins des personnes accompagnées dans le cadre de la mise en œuvre du projet d'établissement et des projets personnalisés

## 3.2b La gestion administrative et financière

### Descriptif

**L'ESSMS détermine les conditions d'une gestion administrative et financière adaptée à la réalisation de ses missions et de ses objectifs. Il optimise son organisation administrative et l'utilisation de ses financements pour répondre aux besoins des personnes accompagnées dans le cadre de son autorisation.**

### Pour vous guider

*Comment l'ESSMS a-t-il organisé les services administratifs et financiers (existence d'un contrôle de gestion, centralisation des informations financières, etc.) ?*

*Comment est structurée l'information administrative et financière et son accessibilité (indicateurs et tableaux de bord, suivi budgétaire, diagnostic financier, etc.) ?*

*Comment l'ESSMS intègre-t-il la logique des CPOM dans son organisation administrative et financière (pluriannualité, culture de résultats, etc.) ?*



### Résultats attendus

#### Pour la personne accompagnée

- Les personnes accompagnées expriment des demandes ; celles-ci sont étudiées lors de l'élaboration des budgets ou des plans d'investissement.
- Elle est informée des décisions prises concernant ses demandes de dépenses et d'investissement.
- Elle perçoit les améliorations (travaux, aménagements, évolution des prestations) en lien avec son accompagnement.

#### Pour le professionnel

- Le professionnel est consulté dans les domaines qui le concernent et il participe à la définition des grandes orientations pour les années à venir.
- Il est responsabilisé vis-à-vis des moyens de l'ESSMS et veille à leur optimisation et à leur mutualisation.

#### Pour l'ESSMS et son environnement

- L'ESSMS prend en compte les demandes des personnes et les informe des investissements planifiés en lien avec leur accompagnement.
- La gestion administrative et financière est transparente, rigoureuse et pilotée avec des outils adaptés concourant à la mise en œuvre du PE et à l'optimisation des moyens.

### Illustrations, supports

#### Pour la personne accompagnée

- Modalités d'information et de consultation de la personne accompagnée sur les choix financiers de l'ESSMS et de recueil de ses demandes matérielles (CVS, AG, commissions...).

#### Pour le professionnel

- Participation des professionnels à la construction du plan pluriannuel d'investissements.
- Mise en place d'outils de suivi et d'anticipation.

#### Pour l'ESSMS et son environnement

- Procédures de gestion administrative et financière (contrôles interne et comptable) entre l'association et les ESSMS (chaîne décisionnelle, contrôle, etc.) dans les domaines administratif (contrats, etc.) et financier (budgets, comptes administratifs, etc.) afin d'harmoniser et d'optimiser les coûts de fonctionnement.
- Plan pluriannuel d'investissements, budgets prévisionnels, comptes administratifs, rapports d'activité, rapports financiers, dialogue de gestion, CPOM.
- Tableaux de bord.



### Question évaluative

**En quoi l'organisation administrative et les choix de gestion permettent-ils la réalisation des missions et objectifs de l'ESSMS au service de la qualité des prestations délivrées à la personne accompagnée ?**

## 3.2c La démarche d'amélioration continue de la qualité : un outil de management

### Descriptif

La politique qualité est intégrée au projet d'établissement et s'appuie notamment sur les recommandations de bonnes pratiques professionnelles. Levier de management, la démarche d'amélioration continue implique tous les acteurs dans la recherche du meilleur service rendu aux personnes accompagnées.

### Pour vous guider

*Quelle organisation et quels outils sont mis en œuvre pour conduire et pérenniser la démarche d'amélioration de la qualité ?*

*Comment la démarche d'amélioration continue de la qualité permet-elle de concilier les attentes des personnes accompagnées, des professionnels, des partenaires et de l'association ?*

*Comment les résultats des évaluations internes et externes sont-ils pris en compte dans la démarche d'amélioration continue de la qualité ?*

*Comment les recommandations de bonnes pratiques professionnelles et autres documents de référence sont-ils pris en compte ?*



### Résultats attendus

#### Pour la personne accompagnée

- La personne accompagnée participe activement à la démarche d'amélioration continue des prestations.
- Elle est informée des projets en cours et de la possibilité de participer à chaque action.
- Elle obtient des réponses à ses besoins et attentes dans le cadre des missions de l'ESSMS.

#### Pour le professionnel

- Le professionnel est acteur de la démarche d'amélioration de la qualité.
- Il fait évoluer ses pratiques pour rester en adéquation avec l'évolution des besoins des personnes accompagnées.

#### Pour l'ESSMS et son environnement

- L'ESSMS prévoit une organisation et des moyens garantissant la dynamique d'amélioration.
- L'ESSMS garantit un niveau de qualité du service rendu.
- L'ESSMS développe une démarche qualité participative auprès des professionnels, des personnes accompagnées et des partenaires en cohérence avec le projet d'établissement.

### Illustrations, supports

#### Pour la personne accompagnée

- Participation aux groupes de travail, aux instances d'expression et de participation, enquêtes de satisfaction globale ou sur des thématiques spécifiques.
- Bilan d'activités.

#### Pour le professionnel

- Groupe de travail, pilotes de projets, d'actions ou d'évaluations.
- Fiche de recueil d'améliorations.
- Partage de pratiques professionnelles, restitution sur le contenu de formations ou colloques.

#### Pour l'ESSMS et son environnement

- Outils opérationnels : repères au service de la qualité (manuel qualité, gestion documentaire).
- Outils de mesure : évaluation, indicateurs et gestion des dysfonctionnements, satisfaction des personnes accompagnées.
- Structure qualité : revue de direction, référent qualité, réunion du comité qualité ou des groupes de travail, etc.
- Évaluations interne et externe.



### Question évaluative

En quoi la démarche d'amélioration continue de la qualité mise en œuvre a-t-elle un impact sur l'évolution des pratiques professionnelles au service de la qualité de l'accompagnement des personnes ?

L'objet de ce thème est d'évaluer la façon dont les ressources sont gérées pour répondre aux besoins des personnes accompagnées dans le cadre de la mise en œuvre du projet d'établissement et des projets personnalisés

## 3.2d La communication interne et externe

### Descriptif

L'ESSMS définit une stratégie de communication au service de la réalisation de ses missions et objectifs. Elle vise à promouvoir les orientations, les valeurs, la vie institutionnelle et associative, auprès des parties prenantes internes (personnes accompagnées, familles et entourage, professionnels, adhérents...) et externes (partenaires, pouvoirs publics...).  
NB: Il ne s'agit pas ici des informations transmises dans le cadre de la co-construction du projet personnalisé.

### Pour vous guider

*Quels sont les objectifs de l'ESSMS en matière de communication ?*

*Les cibles de communication sont-elles identifiées ?*

*Quels sont les supports de communication existants ou à développer ?*

*Quels sont les choix réalisés par l'ESSMS en matière de communication ?*

*Quel est l'impact de cette communication auprès de la personne accompagnée, des professionnels et des partenaires ?*

### Résultats attendus

#### Pour la personne accompagnée

- La personne accompagnée est dans un environnement de communication accessible et compréhensible.
- Cette communication lui permet de participer à la vie de l'ESSMS et à son projet personnalisé.

#### Pour le professionnel

- Le professionnel est informé de la vie de l'ESSMS, de ses activités.
- Il bénéficie d'un dispositif adapté de communication.

#### Pour l'ESSMS et son environnement

- La communication permet de valoriser la qualité de l'accompagnement.
- Elle permet à l'ESSMS de fluidifier son information et de développer une culture de l'échange.
- Elle lui permet d'être reconnu dans son environnement.
- Elle améliore la visibilité des services rendus aux personnes et à l'environnement.

### Illustrations, supports

#### Pour la personne accompagnée

- Utilisation d'outils de communication et de nouvelles technologies adaptés à la personne accompagnée.
- Co-élaboration avec les personnes accompagnées d'un journal interne.
- Assemblée générale des personnes accompagnées.

#### Pour le professionnel

- Création et utilisation d'outils et méthodes de communication harmonisés (intranet, journal, etc.).
- Formation à l'utilisation des nouvelles technologies, permettant de les adapter pour leur adaptation aux besoins de la personne accompagnée.
- Réunions de services, instances.

#### Pour l'ESSMS et son environnement

- Définition d'une politique de communication avec les moyens et supports identifiés.
- Développement d'outils de communication et de partage d'informations (Internet, intranet, plaquette de présentation, etc.).

### Question évaluative

En quoi la stratégie de communication favorise-t-elle la réalisation des missions de l'ESSMS au service des personnes accompagnées et permet-elle une meilleure reconnaissance de l'ESSMS ?

## 3.2e La gestion du système d'information

### Descriptif

Le système d'information est un ensemble organisé de ressources (matériels, logiciels, humains...) permettant la collecte, le traitement, la diffusion, le partage et l'archivage de l'information.

Les moyens utilisés peuvent être manuels ou automatisés (papier, télécommunication, informatique...).

### Pour vous guider

*Quels sont les objectifs poursuivis par l'ESSMS en matière de système d'information ?*

*Comment s'articulent les éléments composant le système d'information ?*

*Quels sont les choix réalisés par l'ESSMS en matière de système d'information ?*

*Quel est l'impact du système d'information auprès de la personne accompagnée, des professionnels et des partenaires ?*



### Résultats attendus

#### Pour la personne accompagnée

- La personne accompagnée a accès aux différents outils nécessaires pour la conduite de son projet selon des modalités définies, connues et adaptées.
- Elle bénéficie des informations accessibles lui permettant de suivre son parcours et de participer à la vie institutionnelle.

#### Pour le professionnel

- Les professionnels utilisent un système d'information permettant une circulation maîtrisée de l'information, une meilleure connaissance de l'activité de l'ESSMS et de son environnement, ainsi que la recherche et le partage des informations utiles à l'exercice de leur mission.

#### Pour l'ESSMS et son environnement

- L'ESSMS dispose d'un système d'information favorisant la traçabilité, la fluidité et l'opérationnalité des actions.
- Il veille à la confidentialité des données, dans le respect de la loi « informatique et libertés ».
- Le système d'information de l'ESSMS lui permet d'atteindre ses objectifs.



### Illustrations, supports

#### Pour la personne accompagnée

- Mise à disposition de postes informatiques.
- Accès Internet, intranet.
- Outils de communication adaptés à la personne accompagnée.
- Centre ressources, journal interne, blog.
- Organisation de l'affichage.

#### Pour le professionnel

- Outils et circuits d'information harmonisés (intranet, messagerie, partage bureautique, logiciels spécifiques, affichages, etc.).
- Charte d'utilisation et formation aux NTIC.

#### Pour l'ESSMS et son environnement

- Politique d'accessibilité des documents.
- Schéma directeur du système d'information.
- Sécurisation des données.
- Référent sécurité des systèmes d'information.
- Interopérabilité des applications avec les systèmes d'information externes.

## Question évaluative

En quoi le système d'information soutient-il la conduite des projets des personnes accompagnées et la réalisation des missions de l'ESSMS ?

L'objet de ce thème est d'évaluer la façon dont l'ESSMS s'ouvre à (et sur) son environnement, se nourrit des évolutions de l'environnement et contribue à son tour à le faire évoluer

### 3.3a La politique partenariale, l'inscription dans les réseaux, les coopérations

#### Descriptif

L'ESSMS travaille dans une logique partenariale et en réseau afin de créer des complémentarités d'intervention sur le territoire. Le PE formalise les axes de cette politique partenariale.

#### Pour vous guider

*Quelle stratégie partenariale l'ESSMS développe-t-il ? Comment la politique d'ouverture de l'ESSMS sur son environnement se traduit-elle dans son PE ? À quels besoins répond-elle ?*

*Comment s'organisent la formalisation, la contractualisation des partenariats ?*

*Comment l'ESSMS rend-il visibles et lisibles ses partenariats ? Quels moyens se donne-t-il pour animer et développer les partenariats ?*

#### Résultats attendus

##### Pour la personne accompagnée

- La personne bénéficie d'un accompagnement optimisé, approprié, suivi et adapté, s'appuyant sur les ressources de l'ESSMS et sur celles de son environnement.
- Son parcours d'accompagnement est cohérent et respecte son projet de vie.

##### Pour le professionnel

- Le professionnel agit en complémentarité et pluridisciplinarité, il participe au développement d'une culture de travail en réseau.
- Il échange sur ses pratiques et les confronte avec d'autres approches.

##### Pour l'ESSMS et son environnement

- L'ESSMS construit son offre en complémentarité avec l'offre existante sur le territoire.
- Il optimise ses moyens, ses capacités de réponse, en mutualisant les ressources sur le territoire.

#### Illustrations, supports

##### Pour la personne accompagnée

- Traduction des partenariats dans l'accompagnement personnalisé de la personne.
- Parcours inclusif facilité (accès aux soins, vie sociale, formation, emploi...).

##### Pour le professionnel

- Création d'outils communs, de documents de liaison, réunions, rencontres, contacts.

##### Pour l'ESSMS et son environnement

- Identification des spécificités de l'ESSMS et de celles de ses partenaires.
- Conventions de partenariat régulièrement évaluées et réajustées.
- Inscription dans le projet d'établissement.

### Question évaluative

Quels sont les effets de la politique partenariale de l'ESSMS sur le parcours d'accompagnement de la personne ?

## 3.3b L'impact de l'ESSMS sur son environnement

### Descriptif

L'ESSMS et ses partenaires s'enrichissent mutuellement de leur savoir-faire et de leur créativité. L'ESSMS valorise ses ressources et ses compétences. Son expertise est reconnue par l'environnement. L'ESSMS développe une politique de communication, de promotion et de diffusion externe des valeurs associatives contribuant au respect de la personne accompagnée et de ses droits.

### Pour vous guider

*Quels sont les choix effectués par l'ESSMS pour développer son ancrage sur le territoire ?*

*Comment l'intervention de l'ESSMS participe-t-elle à faire évoluer le regard de la société sur le handicap ?*

*Comment et vers qui l'ESSMS diffuse-t-il et valorise-t-il en externe les valeurs associatives ?*

*Comment le développement de l'expertise acquise par l'ESSMS s'inscrit-il dans des logiques de réseaux et de partenariats au sein de son environnement ?*

### Résultats attendus

#### Pour la personne accompagnée

- La personne accompagnée bénéficie d'un tissu social ouvert pour développer son autonomie par la socialisation, dans un enrichissement mutuel des pratiques, au sein et hors de l'ESSMS.

#### Pour le professionnel

- Le professionnel participe à la reconnaissance du handicap dans la société.
- Il a un rôle sur la diffusion des valeurs associatives.
- Il est reconnu et stimulé par la notoriété de l'ESSMS.
- Il contribue à l'élargissement du champ d'intervention de l'ESSMS.

#### Pour l'ESSMS et son environnement

- L'ESSMS mutualise des moyens avec son environnement et participe à l'évolution du secteur.
- Il est reconnu comme un lieu ressource, riche en expertise mobilisable par l'environnement.

### Illustrations, supports

#### Pour la personne accompagnée

- Participation aux activités locales, contribution à des actions de sensibilisation vers l'extérieur.
- Ouverture de dispositifs d'accompagnement hors murs.
- Mise en place de prestations extérieures (stages, mises en situation, expériences professionnelles...).

#### Pour le professionnel

- Travail de partenariat avec les structures et institutions locales et/ou nationales.
- Mutualisation de compétences dans un réseau diversifié.

#### Pour l'ESSMS et son environnement

- Développement de partenariats réguliers.
- Innovation et accompagnement social.
- Actions de communication.

## Question évaluative

En quoi les actions et les valeurs associatives portées par l'ESSMS ont-elles un impact sur son environnement ?

# Sigles

**Ad'AP**

Agenda d'accessibilité programmée

**AG**

Assemblée générale

**ANESM**

Agence nationale de l'évaluation sociale et médico-sociale

**CA**

Conseil d'administration

**CASF**

Code de l'action sociale et des familles

**CDAPH**

Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées

**CHSCT**

Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail

**CNESMS**

Conseil national de l'évaluation sociale et médico-sociale

**CNIL**

Commission nationale de l'informatique et des libertés

**CPOM**

Contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens

**CVS**

Conseil de la vie sociale

**DARI**

Document d'analyse du risque infectieux

**DIPC**

Document individuel de prise en charge

**DUERP**

Document unique d'évaluation des risques professionnels

**ESSMS**

Établissement ou service social ou médico-social

**FALC**

Facile à lire et à comprendre

**GPEC**

Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences

**MDPH**

Maison départementale des personnes handicapées

**NTIC**

Nouvelles technologies de l'information et de la communication

**PA**

Projet associatif

**PE**

Projet d'établissement ou de service

**PRIAC**

Programme interdépartemental d'accompagnement des handicaps et de la perte d'autonomie

**PRS**

Projet Régional de Santé

**RBPP**

Recommandations de bonnes pratiques professionnelles

**ROCS**

Référentiel d'Observation des Compétences Sociales (instrument de réflexion et guide de pratique en vue de l'élaboration et la conduite des projets personnalisés)

# Lexique

Le lexique permet de définir certains termes utilisés dans le corps du texte, et, le cas échéant, d'en délimiter le périmètre. Les définitions proposées sont adaptées au contexte de ce référentiel, à partir de la réglementation en vigueur et de la littérature professionnelle, mais n'ont pas de caractère scientifiquement opposable.

## A

**Accessibilité :** possibilité d'accéder le plus facilement à une personne, à un lieu, à un objet matériel ou immatériel (document, prestations, etc.).

**Accompagnant :** personne intervenant en soutien.

**Accompagnement :** présence physique et psychologique d'un intervenant professionnel qui positionne la personne accompagnée comme acteur pour réaliser les objectifs déterminés dans son projet personnalisé.

**Accueil :** processus qui met en relation une personne accompagnée avec la structure et qui assure les moyens de sa bonne intégration.

**Acteurs :** les professionnels, les personnes accompagnées, les partenaires et les autorités de contrôle.

**Admission :** acte administratif qui marque l'entrée de la personne accompagnée dans la structure, avec le statut qui va de pair.

**Agression :** attaque d'une personne, atteinte à l'intégrité.

**Aidant :** est considéré comme proche aidant d'une personne son conjoint, le partenaire avec qui elle a conclu un pacte civil de solidarité ou son concubin, un parent ou un allié, définis comme aidants familiaux, ou une personne résidant avec elle ou entreprenant avec elle des liens étroits et stables, qui lui vient en aide, de manière régulière et fréquente, à titre non professionnel, pour accomplir tout ou partie des actes ou des activités de la vie quotidienne.

**Amélioration continue de la qualité :** cette démarche vise à satisfaire de manière permanente, au bénéfice de la personne accompagnée, les exigences d'efficacité des activités et des processus, dans une logique de progrès pour s'adapter à un contexte en perpétuelle évolution.

**Attentes :** elles désignent ce que la personne accompagnée souhaite obtenir ou voir se réaliser concernant la nature des services offerts par l'ESSMS, leur qualité et la manière dont ils sont délivrés, dans le cadre de son projet personnalisé. Les attentes peuvent être explicites, implicites, ou des besoins latents.

**Autonomie :** possibilité pour un individu de disposer librement de soi, d'être indépendant.

## B

**Bienveillance :** culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein d'un ESSMS.

Elle vise à promouvoir le bien-être de la personne accompagnée en gardant présent à l'esprit le risque de maltraitance.

# C

**Citoyenneté :** l'exercice de la citoyenneté s'entend ici comme l'expression la plus large de l'appartenance à la cité, dans ses droits civils et ses libertés fondamentales comme dans ses obligations.

**Consentement éclairé :** acquiescement donné par la personne accompagnée à un projet, après s'être assuré de la bonne compréhension de l'information, notamment des bénéfices et des risques.

**Contractualisation :** action de formaliser un engagement réciproque entre la personne accompagnée et l'ESSMS: contrat de séjour ou DIPC, ou tout autre document nécessaire à l'accompagnement.

**Crise :** situation mettant en danger des personnes ou perturbant fortement une organisation et nécessitant des prises de décisions adaptées, dans l'urgence.

# D

**Décideur :** la personne, l'institution ou l'instance prenant une décision: direction de l'ESSMS, de l'association, institutions publiques, financeurs, etc.

**Demande sociale :** notion adaptée au secteur social et médico-social, faisant référence à la demande qui justifie de se préoccuper du bien-être des personnes accompagnées au travers de la mission confiée aux ESSMS.

**Développement durable :** son objectif est de répondre aux besoins du présent sans compromettre la capacité pour les générations futures de satisfaire les leurs (rapport Brundtland, 1987). Il s'agit de viser « une double solidarité: horizontale, à l'égard des plus démunis du moment, et verticale, entre les générations ». Il interroge trois axes: l'environnement, l'économie et le social.

**Devoir de réserve :** il s'agit pour les professionnels d'exprimer leurs opinions de façon prudente, modérée et mesurée.

**Discrétion de présence :** le professionnel doit faire preuve de réserve et ne pas divulguer à des personnes extérieures le nom des personnes accompagnées présentes dans l'établissement.

**Discrétion professionnelle :** fait de rester discret sur son activité professionnelle pour tous les faits, informations ou documents dont le salarié a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.

**Dispositif d'orientation permanent :** dispositif issu de l'article 89 de la loi de modernisation de notre système de santé du 26 janvier 2016. Lorsqu'une proposition d'orientation cible faite à une personne handicapée ne peut pas être mise en œuvre immédiatement, parce qu'elle n'est pas disponible ou qu'elle n'est pas adaptée ou que la situation présente une complexité particulière, le plan personnalisé de compensation (PPC) est complété par un plan d'accompagnement global (PAG). L'objectif est de prévenir tout risque de rupture de prise en charge.

**Document individuel de prise en charge (DIPC) :** alternative au contrat de séjour, ce document est établi lors de l'admission d'une personne accompagnée dans l'établissement. La participation de la personne admise et, si nécessaire, de sa famille ou de son représentant légal est obligatoire. L'avis de la personne accompagnée est recueilli avant la signature du document par les différentes parties présentes.

Le DIPC fixe les modalités, les conditions et les objectifs d'accompagnement dans le respect des droits de la personne. Il est signé dans le mois qui suit l'admission.

**Droit à compensation :** la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées affirme que « Toute personne handicapée a droit à la solidarité de l'ensemble de la collectivité nationale qui lui garantit, en vertu de cette obligation, l'accès aux droits fondamentaux reconnus à tous les citoyens ainsi que le plein exercice de sa citoyenneté. »

Le droit à compensation vise à permettre à la personne handicapée de faire face aux conséquences de son handicap quels que soient l'origine et la nature de sa déficience, son âge ou son mode de vie. Selon la loi, il englobe « des aides de toute nature à la personne ou aux institutions pour vivre en milieu ordinaire ou adapté » en réponse aux besoins identifiés lors de l'évaluation individualisée. (Art. L. 114-1-1 du Code de l'action sociale et des familles).

**Droit de renoncer :** la personne accompagnée peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute, d'expression et de communication prévues par la charte des droits et libertés de la personne accueillie, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ces domaines.

# E

**Efficacité :** niveau de réalisation des activités planifiées et d'obtention des résultats escomptés.

**Efficience :** rapport entre le résultat obtenu et les ressources utilisées.

**Empowerment :** cette notion, souvent traduite en français par « pouvoir d'agir » ou « capacité d'agir » constitue également un fondement et un horizon de l'accompagnement. L'empowerment décrit un processus où la personne prend conscience et développe le pouvoir qu'elle a sur son destin individuel et l'influence qu'elle peut avoir sur le collectif. Elle est promue par l'Union européenne et par l'Organisation mondiale de la santé (OMS). L'auto-détermination vise le développement de l'autonomie de la personne ayant des besoins particuliers. Elle met l'accent sur les forces de la personne et les conditions de vie favorables à la réussite et au succès.

**Émulation par les pairs :** il s'agit de la transmission par les personnes accompagnées autonomes vers les personnes accompagnées en recherche de plus d'autonomie, dans le but de renforcer leur conscience sur leurs possibilités, leurs droits et leurs devoirs.

**Environnement :** pour pouvoir prendre des décisions pertinentes, l'établissement, en tant que système ouvert, doit tenir compte de son environnement, ce qui inclut un certain nombre de composantes qui ne se limitent pas à ses partenaires économiques (personnes accompagnées, clients, fournisseurs, etc.). D'une manière générale, on définit l'environnement d'un établissement ou d'une entreprise comme étant « l'ensemble des éléments extérieurs à l'entreprise en relation avec ses activités ».

**Équipe pluridisciplinaire :** une équipe pluridisciplinaire évalue les besoins de compensation de la personne handicapée et son incapacité permanente sur la base de son projet de vie et de références définies par voie réglementaire et propose un plan personnalisé de compensation du handicap. Elle entend, soit sur sa propre initiative, soit lorsqu'ils en font la demande, la personne handicapée, ses parents lorsqu'elle est mineure, ou son représentant légal. Dès lors qu'il est capable de discernement, l'enfant handicapé lui-même est entendu par l'équipe pluridisciplinaire. L'équipe pluridisciplinaire se rend sur le lieu de vie de la personne soit sur sa propre initiative, soit à la demande de la personne handicapée. Lors de l'évaluation, la personne handicapée, ses parents ou son représentant légal peuvent être assistés par une personne de leur choix. La composition de l'équipe pluridisciplinaire peut varier en fonction de la nature du ou des handicaps de la personne handicapée dont elle évalue les besoins de compensation ou l'incapacité permanente.

**ESSMS :** ce sigle est employé pour désigner un établissement ou service social ou médico-social, en référence à l'article L. 312-1 du Code de l'action sociale et des familles. Il s'agit de l'entité pour laquelle l'association a obtenu une autorisation de fonctionnement.

**Éthique :** art de diriger les conduites, ensemble de règles morales qui s'imposent aux différentes activités des professionnels.

**Expertise de la personne accompagnée :** par son expérience et son vécu de sa situation, la personne a la juste connaissance de ses besoins, comme des attitudes et réponses les plus adaptées.

**Événement indésirable grave :** il s'agit de dysfonctionnements graves pouvant survenir dans la gestion ou l'organisation d'un ESSMS, susceptibles d'affecter la prise en charge des usagers, leur accompagnement ou le respect de leurs droits. Il s'agit également d'évènements ayant pour effet de menacer ou de compromettre la santé, la sécurité ou le bien-être physique ou moral des personnes prises en charge ou accompagnées. Les établissements et services ont l'obligation de signaler sans délai tout événement indésirable grave aux autorités administratives.

## G

**Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) :** gestion anticipative et préventive des ressources humaines, fonction des contraintes de l'environnement, des choix stratégiques et de management de l'entreprise.

## H

**Handicafé® :** rencontre informelle autour d'un café entre recruteurs et travailleurs handicapés (marque déposée par LADAPT).

## I

**Insertion :** logique d'adaptation de la personne accompagnée à des contraintes externes, mais aussi d'action sur la personne et l'environnement, visant à préparer les conditions d'une pleine participation, à favoriser une vie ordinaire et à réduire la situation de handicap.

**Interdisciplinarité :** art de faire travailler ensemble des professionnels issus de diverses disciplines spécifiques, dans le but de créer des synergies et de parvenir à un objectif commun.

## J

**Jobdating® :** rencontres professionnelles sur le mode du speed dating entre recruteurs et travailleurs handicapés (marque déposée par LADAPT).

## M

**Maltraitance :** fait de négliger ou d'infliger de mauvais traitements à une personne vulnérable. Ce terme concerne une personne victime d'abus, de violences (physiques, psychiques, morales, matérielles et financières, médicales ou médicamenteuses) ou de négligences (actives ou passives telles l'ignorance ou la substitution à la personne accompagnée pour prendre des décisions le concernant au lieu de l'accompagner pour qu'il les accomplisse lui-même).

**Mission :** il s'agit d'une tâche, d'un but, d'une vocation confiée à un ESSMS au travers d'une autorisation et/ou d'un agrément par les institutions publiques. Les missions sont décrites dans le projet de l'ESSMS.

# P

**Partage de l'information :** conditions d'échange et de partage d'informations entre professionnels de santé et autres professionnels des champs social et médico-social.

Les professionnels participant à la prise en charge d'une même personne peuvent, en application de l'article L. 1110-4, échanger ou partager des informations relatives à la personne prise en charge dans la double limite des seules informations strictement nécessaires à la coordination ou à la continuité des soins, à la prévention, ou au suivi médico-social et social de ladite personne et du périmètre de leurs missions.

Les professionnels susceptibles d'échanger ou de partager des informations relatives à la même personne prise en charge appartiennent aux deux catégories suivantes :

- Les professionnels de santé ;
- Les professionnels relevant de sous-catégories : assistants de service social ; ostéopathes, chiropracteurs, psychologues et psychothérapeutes non professionnels de santé par ailleurs, aides médico-psychologiques et accompagnants éducatifs et sociaux ; assistants maternels et assistants familiaux ; éducateurs et aides familiaux, personnels pédagogiques occasionnels des accueils collectifs de mineurs, permanents des lieux de vie ; particuliers accueillant des personnes âgées ou handicapées ; mandataires judiciaires à la protection des majeurs et délégués aux prestations familiales mentionnés ; non-professionnels de santé salariés des établissements et services médico-sociaux et lieux de vie et d'accueil ; non-professionnels de santé mettant en œuvre la méthode prévue à l'article L. 113-3 du CASF pour la prise en charge d'une personne âgée en perte d'autonomie ; non-professionnels de santé membres de l'équipe médico-sociale compétente pour l'instruction des demandes d'allocation personnalisée d'autonomie, ou contribuant à cette instruction en vertu d'une convention.

**Partenariat :** association active de différents intervenants qui, tout en maintenant leur autonomie, mettent en commun leurs ressources en vue de permettre un accompagnement continu de la personne accompagnée et de répondre à ses besoins dans le cadre de leur mission.

**Pluridisciplinarité :** juxtaposition de points de vue et de contributions relevant de disciplines distinctes.

**Personne de confiance :** lors de toute prise en charge dans un établissement ou un service social ou médico-social, il est proposé à la personne majeure accueillie de désigner une personne de confiance. Elle peut désigner un parent, un proche ou le médecin traitant. Cette personne de confiance serait consultée au cas où la personne accueillie serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information à cette fin. Elle est nommée sans limitation de durée, sauf si la personne accueillie en dispose autrement. Elle est consultée dans le cas où la personne accompagnée rencontrerait des difficultés dans la connaissance et la compréhension de ses droits et peut, à titre d'exemple, accompagner la personne accueillie à son entretien, lors de la conclusion de son contrat de séjour. Elle peut également l'assister dans ses démarches et l'assister lors de ses entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions.

**Plan d'accompagnement global (PAG) :** dispositif issu de l'article 89 de la loi 2016-41 de modernisation de notre système de santé du 26 janvier 2016, c'est une partie du plan personnalisé de compensation, en lien avec le dispositif d'orientation permanent.

Le plan personnalisé de compensation du handicap comprend l'orientation définie et, le cas échéant, un plan d'accompagnement global. Celui-ci est élaboré sur proposition de l'équipe pluridisciplinaire avec l'accord préalable de la personne concernée ou de son représentant légal en cas d'indisponibilité ou d'inadaptation des réponses connues ou en cas de complexité de la réponse à apporter, ou de risque ou de constat de rupture du parcours de la personne.

Le PAG est également proposé par l'équipe pluridisciplinaire quand la personne concernée ou son représentant légal en fait la demande. Il peut également être proposé par l'équipe pluridisciplinaire dans la perspective d'améliorer la qualité de l'accompagnement selon les priorités définies par délibération de la commission exécutive. L'accord préalable de la personne concernée ou de son représentant légal est également requis.

Le plan d'accompagnement global identifie nominativement les établissements, les services ou les dispositifs correspondant aux besoins de l'enfant, de l'adolescent ou de l'adulte, et précise la nature et la fréquence de l'ensemble des interventions requises dans un objectif d'inclusion : éducatives et de scolarisation, thérapeutiques, d'insertion professionnelle ou sociale, d'aide aux aidants. Il comporte l'engagement des acteurs chargés de sa mise en œuvre opérationnelle. Il désigne parmi ces derniers un coordonnateur de parcours.

Il est actualisé chaque fois que nécessaire et au moins une fois par an.

**Procédure :** manière spécifiée d'accomplir une activité, description de la manière d'accomplir une action étape par étape. La procédure décrit ce qui doit être fait, qui doit le faire, quand, où et comment, quels moyens doivent être utilisés et comment l'ensemble doit être enregistré et maîtrisé.

**Processus :** ensemble de moyens et d'activités liés qui transforment des éléments d'entrée en éléments de sortie. Ces moyens peuvent inclure les professionnels, les finances, les installations, les équipements, les techniques et les méthodes. Toute tâche, toute activité qui génère un produit ou un service constitue un processus ou un enchaînement de processus.

**Professionnel :** personne qui, quel que soit son statut (salarié, intervenant externe, adhérent bénévole), apporte ses compétences à une structure en intervenant dans les actions.

**Programme interdépartemental d'accompagnement des handicapés et de la perte d'autonomie (PRIAC) :** cet outil est énoncé dans l'article 58 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées. Le PRIAC a pour objectif l'adaptation et

l'évolution de l'offre d'accompagnement collectif médico-social au sein de la région afin de garantir l'équité territoriale dans l'accès aux droits et à la compensation, tels que la prévention et le dépistage précoce, la scolarisation, la formation et l'insertion professionnelle, la vie sociale, l'accompagnement du vieillissement. Le PRIAC est établi par le préfet de région. Il fixe les priorités de financement, de création, d'extension et de transformation des établissements et services d'accompagnement pour les personnes âgées dépendantes et les personnes en situation de handicap. Ces établissements peuvent relever soit de la compétence tarifaire du préfet, et sont alors financés par l'État, par l'Assurance maladie, soit de la double compétence État et conseil général.

**Projet associatif :** document définissant les valeurs de l'association, ses objectifs et les moyens mis en œuvre pour les atteindre. Les orientations précisées visent à fixer l'organisation générale et définissent le rôle de chacun.

**Projet d'établissement ou de service (PE) :** document définissant les objectifs et les orientations stratégiques de l'ESSMS sur une période pluriannuelle, notamment en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations, ainsi que ses modalités d'organisation et de fonctionnement.

**Projet personnalisé :** projet précisant les objectifs, actions, moyens et échéances spécifiques et adaptés d'accompagnement, actualisable et réactualisé, développé par l'ensemble des intervenants et la personne accompagnée. Il définit la cohérence des actions menées auprès de la personne accompagnée par une équipe pluridisciplinaire. Il est formalisé, peut faire l'objet d'une contractualisation et trouve place dans le dossier de la personne accompagnée. Il recouvre les termes suivants : projet de vie, projet d'intégration, projet individuel, projet d'accueil et d'accompagnement, projet individualisé d'accompagnement, etc.

**Projet régional de santé (PRS) :** il vise à déterminer les priorités des politiques de santé en région dans les différents champs hospitalier, ambulatoire, médico-social et de prévention, au plus près des besoins de la population et donc dans une logique territoriale.

**Protocole :** mode opératoire définissant une conduite à tenir pour le bon déroulement de l'action et qui codifie la démarche à respecter.

## Q

**Qualité de vie :** ensemble des éléments qui contribuent à l'état de bien-être ressenti par la personne accompagnée dans un contexte donné.

**Qualité de vie au travail :** cette notion renvoie à des éléments multiples, relatifs en partie à chacun des salariés mais également étroitement liés à des éléments objectifs qui structurent l'entreprise. Elle peut se concevoir comme un sentiment de bien-être au travail perçu individuellement et collectivement qui englobe l'ambiance, la culture de l'entreprise, l'intérêt du travail, le sentiment d'implication et de responsabilisation, l'équité, un droit à l'erreur accordé à chacun, une reconnaissance et une valorisation du travail effectué. Ainsi conçue, la qualité de vie au travail désigne et regroupe les dispositions récurrentes abordant notamment les organisations du travail permettant de concilier les modalités de l'amélioration des conditions de travail et de vie pour les salariés et la performance collective de l'entreprise. (Source : Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail-ANACT).

## R

**Référent :** interlocuteur privilégié de la personne accompagnée pour ce qui concerne son projet personnalisé. Il est une personne-ressource pour tous les intervenants afin de favoriser la cohérence et la continuité de l'accompagnement.

**Réseau :** ensemble organisé de partenaires qui concourent à un même objectif.

## S

**Secret partagé :** partage de l'information entre intervenants tenus au secret professionnel, autorisé uniquement s'il est nécessaire à l'accompagnement de la personne, avec l'accord de l'intéressé.

**Secret professionnel :** interdiction faite par la loi de divulguer une information à caractère secret pour toute personne qui en est dépositaire soit par état ou par profession, soit en raison d'une fonction ou d'une mission temporaire.

**Soins de ville :** prestations médicales dont la personne accompagnée peut avoir besoin en dehors des prestations fournies par l'établissement. Par exemple : médecin généraliste, médecin spécialiste, laboratoire, etc.

## T

**Tableau de bord :** outil d'information et d'aide à la décision périodique regroupant un ensemble d'éléments qui permettent le suivi des activités par la définition d'indicateurs.

**Traçabilité :** aptitude à retrouver l'historique, la mise en œuvre ou l'emplacement de ce qui est examiné.

## V

**Valeurs associatives :** ensemble d'éléments et principes fondamentaux auxquels l'association donne sa préférence, dans lesquels elle se reconnaît et qui guident ses choix et orientations.

# Annexes

---

**67**

## **ANNEXE 1**

*Liste des références législatives, réglementaires, méthodologiques*

---

**69**

## **ANNEXE 2**

*Aide à l'appropriation des recommandations de bonnes pratiques professionnelles de l'ANESM*

---

**70**

## **ANNEXE 3**

*Modalités d'actualisation du référentiel*

---

**72**

## **ANNEXE 4**

*Présentation des 4 organisations partenaires*

---

**76**

## **ANNEXE 5**

*Liste des documents complémentaires à ce référentiel*

# Annexe 1

## Liste des références législatives, réglementaires, méthodologiques

**La liste ci-après comprend les principaux textes de référence utilisés lors de l'élaboration du référentiel, elle est destinée à aider le lecteur et ne se veut pas exhaustive.**

### LOIS ET CODES

- Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale
- Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées
- Loi n° 2009-879 du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires
- Loi n° 83-634 du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires, art 26
- Loi n° 78-17 du 6 Janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés
- Loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé
- Loi n° 2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement
- Loi n° 2016-41 du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé
- Code de l'action sociale et des familles (CASF) et notamment :
  - Article L311-4
  - Article L311-8
  - Article L312-8
  - Article L313-1
- Code pénal :
  - Article L434-3

### DÉCRETS - ARRÊTÉS - CIRCULAIRES

- Décret 2007-975 du 15 mai 2007 fixant le contenu du cahier des charges pour l'évaluation des activités et de la qualité des prestations des établissements et services sociaux et médicosociaux
- Décret n° 2010-1319 du 03 novembre 2011 relatif au calendrier des évaluations et aux modalités de restitution des résultats
- Décret 2014-1368 du 14 novembre 2014 relatif au renouvellement des autorisations des ESSMS
- Arrêté du 8 septembre 2003 relatif à la charte des droits et libertés de la personne accueillie
- Circulaire du 21 octobre 2011 relative à l'évaluation des activités et de la qualité des prestations délivrées dans les ESSMS
- Décret n° 2016-1395 du 18 octobre 2016 fixant les conditions dans lesquelles est donnée l'information sur le droit de désigner la personne de confiance mentionnée à l'article L. 311-5-1 du code de l'action sociale et des familles
- Décret n° 2016-994 du 20 juillet 2016 relatif aux conditions d'échange et de partage d'informations entre professionnels de santé et autres professionnels des champs social et médico-social et à l'accès aux informations de santé à caractère personnel

- Décret n° 2016-1349 du 10 octobre 2016 relatif au consentement préalable au partage d'informations entre des professionnels ne faisant pas partie de la même équipe de soins
- Décret n° 2016-1214 du 12 septembre 2016 relatif aux conditions selon lesquelles sont signalés les incidents graves de sécurité des systèmes d'information

### OUVRAGES PROFESSIONNELS

- Conseil National de l'Evaluation Sociale et Médico-sociale: L'évaluation interne, guide pour les établissements et services sociaux et médico-sociaux, septembre 2006
- Manuel de certification des établissements de santé, V 2010, novembre 2008
- Guide de l'évaluation des pratiques médico-sociales, AFNOR, Jean-Luc JOING, 2008
- Outil d'auto-évaluation « Améliorer la qualité en EHPAD », juin 2000
- Guide méthodologique pour la construction d'un contrôle d'une structure sociale ou médico-sociale, Dominique Tricard et Joëlle Voisin, novembre 2014
- Nomenclatures besoins et prestations détaillées, SERAFIN-PH, CNSA, Ministère des affaires sociales, de la santé et des droits des femmes, DGCS, janvier 2016

### RECOMMANDATIONS DE BONNES PRATIQUES PROFESSIONNELLES - ANESM

- Mise en œuvre de l'évaluation interne dans les établissements et services visés à l'article L 312-1 du code de l'action sociale et des familles, avril 2008
- Expression et participation des usagers dans les établissements relevant du secteur de l'inclusion sociale, Avril 2008
- La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre, juillet 2008
- Conduites violentes dans les établissements accueillant des adolescents : prévention et réponses, juillet 2008
- Mise en œuvre d'une stratégie d'adaptation à l'emploi des personnels au regard des populations accompagnées, juillet 2008
- Les attentes de la personne et le projet personnalisé, décembre 2008
- Mission du responsable d'établissement et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance, décembre 2008
- Ouverture de l'établissement à et sur son environnement, décembre 2008
- L'accompagnement des personnes atteintes d'une maladie d'Alzheimer ou apparentée en établissement médico-social, février 2009

# Annexe 1

## suite

- La conduite de l'évaluation interne dans les établissements et services visés à l'article L 312-1 du code de l'action sociale et des familles, juillet 2009
- Mission du responsable de service et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance à domicile, septembre 2009
- Concilier vie en collectivité et personnalisation de l'accueil et de l'accompagnement, novembre 2009
- Pour un accompagnement de qualité des personnes avec autisme ou autres troubles envahissants du développement, janvier 2010
- L'exercice de l'autorité parentale dans le cadre du placement, mars 2010
- La participation des usagers dans les établissements médico-sociaux relevant de l'addictologie, avril 2010
- Élaboration, rédaction, et animation du projet d'établissement ou de service, mai 2010
- Le questionnaire éthique dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux, octobre 2010
- Qualité de vie en Ehpad (Volet 1) - De l'accueil de la personne à son accompagnement, février 2011
- Le partage d'informations à caractère secret en protection de l'enfance, mai 2011
- L'accompagnement des jeunes en situation de handicap par les services d'éducation spéciale et de soins à domicile, juin 2011
- Qualité de vie en Ehpad (volet 2) - Organisation du cadre de vie et de la vie quotidienne, septembre 2011
- Qualité de vie en Ehpad (volet 3) - La vie sociale des résidents, janvier 2012
- L'évaluation interne: repères pour les établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes, février 2012
- Autisme et autres troubles envahissants du développement: interventions éducatives et thérapeutiques coordonnées chez l'enfant et l'adolescent, mars 2012
- L'évaluation interne: repères pour les services à domicile au bénéfice des publics adultes, avril 2012
- Accompagner l'accès aux droits dans les établissements ou services de l'inclusion sociale relevant de l'article L312-1 du code de l'action sociale et des familles, mai 2012
- Participation des personnes protégées dans la mise en œuvre des mesures de protection juridique, juillet 2012
- Qualité de vie en Ehpad (volet 4) - L'accompagnement personnalisé de la santé du résident, novembre 2012
- Adaptation de l'accompagnement aux attentes et besoins des travailleurs handicapés en ESAT, mai 2013
- L'évaluation interdisciplinaire de la situation du mineur/jeune majeur en cours de mesure, mai 2013
- Qualité de vie en MAS-FAM (volet 1): « Expression, communication, participation et exercice de la citoyenneté », juillet 2013
- L'accompagnement à la santé de la personne handicapée, juillet 2013
- Qualité de vie en MAS-FAM (volet 2): « Vie quotidienne, sociale, culture et loisirs », décembre 2013
- Prise en compte de la souffrance psychique de la personne âgée: prévention, repérage et accompagnement, mai 2014
- L'expression et la participation du mineur, de ses parents et du jeune majeur dans le champ de la protection de l'enfance, décembre 2014
- Qualité de vie en MAS-FAM (volet 3): « Le parcours et les formes souples d'accueil et d'hébergement » décembre 2014
- Le repérage, le diagnostic, l'évaluation pluridisciplinaire et l'accompagnement précoce et personnalisé des enfants en centre d'action médico-sociale précoce (CAMSP), janvier 2015
- Le soutien des aidants non professionnels. Une recommandation à destination des professionnels du secteur social et médico-social pour soutenir les aidants de personnes âgées, adultes handicapées ou souffrant de maladie chronique vivant à domicile, janvier 2015
- L'adaptation de l'intervention auprès des personnes handicapées vieillissantes, mars 2015
- L'évaluation interne: repères pour les établissements et services prenant en charge habituellement des mineurs/jeunes majeurs dans le cadre de la protection de l'enfance et/ou mettant en œuvre des mesures éducatives, juillet 2015
- Repérage et accompagnement des situations de rupture dans les parcours des personnes accueillies en centre d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS), décembre 2015
- Favoriser les articulations entre les professionnels intervenant en protection de l'enfance et les professionnels intervenant dans un cadre pénal à l'égard d'un mineur, janvier 2016
- Prendre en compte la santé des mineurs/jeunes majeurs dans le cadre des établissements/services de la protection de l'enfance et/ou mettant en œuvre des mesures éducatives, janvier 2016
- Évaluation interne: repères pour les établissements et services relevant du secteur de l'inclusion sociale, mars 2016
- La prise en compte de la santé physique et psychique des personnes accueillies dans les centres d'hébergement et de réinsertion sociale, mars 2016
- Spécificités de l'accompagnement des adultes handicapés psychiques, mai 2016
- Repérage du risque de perte d'autonomie ou de son aggravation pour les personnes âgées. Volet domicile, juin 2016
- Repérage du risque de perte d'autonomie ou de son aggravation pour les personnes âgées. Volet Ehpad, juillet 2016

# Annexe 2

## Aide à l'appropriation des recommandations de bonnes pratiques professionnelles de l'ANESM

### MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE DES RECOMMANDATIONS

**Le contenu des recommandations peut s'appliquer à tous les instants de vie d'un ESSMS** et des réflexions en terme d'éthique, gestion des ressources et mobilisation des moyens, mise en œuvre des droits, modalités d'organisation, leviers à actionner dans le management...

Tous les niveaux des activités de l'ESSMS sont concernés.

Le questionnement proposé par les recommandations peut faciliter leur intégration dans les pratiques professionnelles au quotidien.

Les recommandations sont autant de clés pour comprendre le contexte d'exercice des professionnels, mais aussi de moyens à mettre en œuvre pour atteindre l'objectif d'un accompagnement pertinent.

### QUAND UTILISER LES RECOMMANDATIONS DE BONNES PRATIQUES PROFESSIONNELLES ?

- Au moment de l'**évaluation interne**, pour explorer la qualité des résultats atteints ou pour comparer son niveau de réponse à une question évaluative au regard de la recommandation qui s'y rapporte. Attention toutefois à ne pas confondre repères aidant de la recommandation et critères de conformité à appliquer. Il est à noter que l'appropriation des recommandations dans le cadre de l'évaluation interne fait partie des éléments appréciés lors de l'évaluation externe.
- Lors de l'**élaboration d'un plan d'amélioration**, pour les intégrer ou non aux résultats attendus.
- Lors de l'**actualisation d'un document « socle » de l'établissement** (projet d'établissement, livret d'accueil...) pour vérifier un champ d'application par exemple.
- **Au quotidien** dans la vie institutionnelle, dans les espaces formalisés ou non qui en permettent la diffusion, la connaissance et ainsi l'appropriation par l'ensemble des professionnels.

### À QUI S'ADRESSENT LES RECOMMANDATIONS DE BONNES PRATIQUES PROFESSIONNELLES ?

**Tous les professionnels** sont bien entendu concernés dans le cadre de l'exercice de leur activité dans l'ESSMS.

Selon la recommandation abordée, certaines catégories de professionnels sont concernées prioritairement : par exemple, la recommandation relative à la « mise en œuvre d'une stratégie d'adaptation à l'emploi des personnels au regard des populations accompagnées » s'adresse particulièrement aux équipes d'encadrement.

Les professionnels **mettent en lien les RBPP avec le référentiel qualité interassociatif à chaque étape de réflexion institutionnelle**, de conception ou d'actualisation d'un document socle de l'établissement.

**Le directeur de l'ESSMS** connaît et diffuse ces recommandations, notamment lors de la réécriture du projet d'établissement.

**Le référent qualité** les propose aux groupes de travail lors de la réflexion sur des actions d'amélioration, lors de l'évaluation interne ou lors de la préparation à l'évaluation externe.

# Annexe 3

## Modalités d'actualisation du référentiel

**Après plusieurs années de mise en pratique, l'évolution du contexte réglementaire et des projets des quatre organisations a amené à réinterroger le périmètre et le contenu du référentiel.**

### **CETTE ACTUALISATION RÉPOND AUX OBJECTIFS SUIVANTS :**

- Simplifier le référentiel qualité interassociatif.
- Capitaliser l'expérience acquise grâce à l'utilisation du référentiel par les établissements des associations du cercle (évaluations internes, évaluations externes et résultats de l'enquête pour l'évaluation du référentiel).
- Intégrer les évolutions législatives, réglementaires et administratives.
- S'assurer que le contenu du référentiel est bien en phase avec la « philosophie » et l'éthique partagées : introduire la notion de performance dans la réalisation des évaluations, rechercher davantage le fond que la forme, s'attacher davantage au résultat qu'à la procédure.
- Aborder de nouvelles thématiques nécessaires à la prise en compte de l'ensemble des publics accueillis : la santé et l'accompagnement au soin, la gestion des risques et la sécurité, la bientraitance, la place de proches aidants.
- Mettre en exergue la cohérence et l'articulation recherchées entre les différentes démarches : évaluations interne et externe, projet d'établissement, contractualisation (CPOM) afin d'alimenter et de soutenir une dynamique d'amélioration continue de la qualité.
- Actualiser les documents méthodologiques complémentaires en conséquence.

### **COMME PAR LE PASSÉ, DES PROFESSIONNELS DES 4 ORGANISATIONS ONT ÉTÉ MOBILISÉS DANS UNE DÉMARCHE DE CONSTRUCTION PARTICIPATIVE**

- **Le cercle interassociatif** (directeurs généraux et responsables qualité - CIA) : intervient sur la définition des objectifs, du calendrier et du budget afférents au projet. Il est sollicité en cours puis en fin de démarche pour la validation des versions provisoire puis finale du référentiel et des documents complémentaires.
- **Le comité d'expertise technique (CET)** : instance interassociative composée de deux à trois représentants par organisation partenaire du projet. Les membres du comité apportent leurs connaissances en matière d'évaluation et de pratiques professionnelles. Le comité est chargé d'analyser les retours d'enquête, puis de construire l'architecture du référentiel. Il assure les travaux d'écriture, en lien éventuel avec des personnes ressources repérées au sein de chaque association. Le C.E.T. veille au final à la cohérence de l'ensemble des productions.
- **Les personnes ressources** : chaque association assure le relai des travaux du CET auprès de personnes ressources ou d'un ou plusieurs groupes internes préexistants, selon l'organisation adaptée. Ces personnes ressources ont été mobilisées : pour contribuer à l'écriture d'une partie confiée, pour apporter leur expertise sur un domaine particulier à investiguer, ou pour assurer une relecture critique de projets de documents en cours de démarche. Ces sollicitations ont permis à la fois de communiquer plus largement sur ce projet au sein des organisations et d'enrichir la réflexion grâce à d'autres regards.
- **Les groupes de test (G.T.)** : selon le choix de chacune des organisations, il s'agit d'un groupe d'établissements de groupes de professionnels, référents qualité, équipes de direction, etc. chargés de relire les documents dans leur version provisoire pour s'assurer de leur lisibilité et de leur opérationnalité. La mise en commun des propositions de correction et d'amélioration a été assurée par le Comité d'Expertise Technique.
- **Des personnes extérieures (partenaires, experts...)** ont également été sollicitées lors de la phase de test pour assurer une relecture critique des documents dans leur version provisoire.

# Remerciements

**Ce référentiel est le fruit d'un travail collectif réalisé durant toute l'année 2016.**

**Les acteurs ci-après ont activement participé à son actualisation. Qu'ils soient vivement remerciés pour leur précieuse collaboration.**

## CERCLE INTERASSOCIATIF

M. Eric BLANCHET, directeur général - LADAPT  
Mme Johanne KERLOC'H, directrice qualité et relations avec les personnes accompagnées - LADAPT  
M. Prosper TEBOUL, directeur général - APF  
M. Michel RAMOS, responsable national qualité - APF  
M. Philippe JOURDY, directeur général - A.S.E.I  
Mme Isabelle BALARDY, directrice qualité et partage de l'information - A.S.E.I  
M. Christian BERTHUY, directeur général - Fondation OVE  
Mme Anne-Claire DUCHON, responsable qualité - Fondation OVE

## COORDINATION DU PROJET

M. Philippe JOURDY, directeur général - A.S.E.I  
Mme Isabelle BALARDY, directrice qualité partage de l'information - A.S.E.I  
Mme Audrey TALAZAC, responsable projets qualité - A.S.E.I

## COMITÉ D'EXPERTISE TECHNIQUE

M. Jean-Luc DHEDIN, directeur LADAPT Ain  
Mme Johanne KERLOC'H, directrice qualité et relations avec les personnes accompagnées - LADAPT  
Mme Isabelle ARDOUIN, responsable d'antenne - APF Formation  
Mme Caroline BLAISE, RROS Normandie - APF  
Mme Alexis HUBERT, conseiller qualité - APF  
M. Michel RAMOS, responsable national qualité - APF  
Mme Isabelle BALARDY, directrice qualité et partage de l'information - A.S.E.I  
Mme Sabine FRONTY, adjointe de direction FAS  
Les Cazalières/FAM Les Hauts de Laurède - A.S.E.I  
M. Jean-Yves PIERRE, adjoint de direction FAS/SACAT  
André Billoux - A.S.E.I  
Mme Audrey TALAZAC, responsable projets qualité - A.S.E.I  
M. Yves BEROUJON, directeur de territoire Métropole Rhône Surdité et TSLA - Fondation OVE  
Mme Anne-Claire DUCHON, responsable qualité - Fondation OVE  
M. Eric MARIE, directeur de territoire Rhône Nord Est - Fondation OVE

## COMITÉ DE TRAVAIL APF

Isabelle ARDOUIN, responsable d'antenne APF Formation  
Caroline BLAISE, RROS - Normandie  
Alexis HUBERT, conseiller qualité  
Michel RAMOS, responsable national qualité  
Anne VALLA, secrétaire de direction

## GROUPE DE TRAVAIL ASEI

Mme Isabelle BALARDY, directrice qualité et partage de l'information - A.S.E.I  
Mme Nathalie BLANC, monitrice éducatrice et RAQ - A.S.E.I  
Mme Catherine DUCOS, assistante qualité - A.S.E.I  
Mme Sabine FRONTY, adjointe de direction - A.S.E.I  
M. Jean Yves PIERRE, adjoint de direction - A.S.E.I  
Mme Christelle TADDIA-RICARD, conseillère en économie sociale et familiale et RAQ - A.S.E.I  
Mme Audrey TALAZAC, responsable projets qualité - A.S.E.I

## GROUPE DE TEST/RELECTURE DE LADAPT

LADAPT Lot et Garonne - CRP/SAMSAH  
LADAPT Hauts-de-France - FAM  
LADAPT Var - CRP/FMAJ/SAMSAH

LADAPT Ain - CRP/ESATHM  
LADAPT Essonne - PREO/ESATHM/UEROS/EMA  
LADAPT Haute Savoie - CRP/SAMSAH  
LADAPT Champagne Bourgogne France Comté  
LADAPT Basse Normandie

## GROUPE DE TEST/RELECTURE DE L'APF

DDOS: Direction du Développement et de l'Offre de Service  
RROS: Responsable Régionaux de l'offre de Service  
Consultants Qualité d'APF Formation  
CNU: Conseil National des Usagers

## GROUPE DE TEST/RELECTURE DE L'ASEI

Centre Lestrade (CIVAL)  
Centre Pierre Froment (IEM)  
Centre André Mathis  
Foyer Le Petit Bois  
MAS du Château De Brax  
ESAT Le Soleil d'Oc  
ESAT René Caminade  
ESAT Le Mariel  
Foyer Plateau des Lacs  
MAS Auguste Valats  
Centre Roland Chavance (CMRPO et SESSAD)  
Centre Lagarrigue (ITEP et SESSAD)  
CMPP Lagarrigue  
IEM Lardailé  
CMPRO Bellevue  
Centre Le Chemin (ITEP et SESSAD)  
Centre Les Albarèdes (ITEPP et SESSAD)  
CMPP Ingres  
EHPAD La Septfontoise  
Centre Fonneuve (IEM et SESSAD-FAM-MAS)  
Siège social A.S.E.I

## GROUPE DE TEST/RELECTURE DE LA FONDATION OVE

IME Yves Farge (69)  
SESSAD Galilée (85)  
Le dispositif surdité (69)  
SESSAD Mathis Jeune (69)  
CAJ Les Villanelles (69)  
ESAT Thônes et de Faverges (74),  
Service restauration, hygiène  
Service patrimoine, travaux  
Directrice des services du siège  
CIL ressourcial

## CELLULE DE RELECTURE

M. Christian ANASTASY, inspecteur général des affaires sociales - IGAS  
M. Yves - Jean DUPUY, directeur général - FEHAP  
M. Claude EVIN, avocat à la cour  
M. Eric GARCIA, professeur des Universités Lyon 3 associé à l'IFROSS  
M. Raymond LE MOIGN, directeur général - centre hospitalier universitaire de Toulouse  
M. Patrick SORIA, directeur général - ADAPEI-ARIA Vendée  
M. Dominique TRICARD, inspecteur général des affaires sociales - IGAS  
M. François VIALLA, professeur des universités, directeur du CEERDS - Université de Montpellier  
Mme Muriel VIDALENC, directrice générale - FEGAPEI  
M. Claude VOLKMAR, directeur général - CREA Rhône Alpes

# Annexe 4

## Présentation des 4 organisations partenaires

**Le cercle interassociatif regroupe quatre organisations médico-sociales d'implantation nationale ou régionale : LADAPT, l'APF, l'A.S.E.I et la fondation OVE.**

**Elles développent depuis plusieurs années un partenariat sur les thèmes de la démarche qualité et de l'évaluation.**



LADAPT, association loi 1901 reconnue d'utilité publique en 1934, a été créée en 1929.

Depuis près de 90 ans, LADAPT œuvre pour la réinsertion sociale et professionnelle des personnes handicapées. Au fil des ans et des besoins, LADAPT a cherché à répondre aux difficultés rencontrées par les personnes en situation de handicap.

Aujourd'hui encore, elle travaille en réseau, menant de front plusieurs actions : la scolarisation, le soin, la formation, l'insertion, l'accompagnement, l'éducation et l'élaboration de nouvelles réponses aux besoins des personnes. Pour chacun de ces métiers, elle constitue des équipes pluridisciplinaires, bénévoles et professionnelles, et travaille en partenariat avec de multiples acteurs économiques du secteur.

Avec 16000 personnes accueillies, les établissements et services médico-sociaux et les établissements sanitaires de l'association s'attachent à accompagner la personne handicapée dans son combat ordinaire, celui de la vie quotidienne, pour que, tous, nous puissions « Vivre ensemble, égaux et différent. »

### **LADAPT en chiffres :**

- 12 établissements et services pour enfants (IEM, CEM, IME, SSES...)
- 11 établissements de soins de suite et de réadaptation
- 23 structures de travail protégé (dont 16 SAT Hors-les-murs)
- 28 sites de formations professionnelles
- 30 établissements ou services médico-sociaux (FAM, CAJ, Foyer, SAMSAH, SAVS, équipes mobiles...)
- 2400 salariés
- 1470 adhérents
- 500 personnes parrainées par 350 parrains bénévoles au sein des 36 Comités des Réussites



L'APF, créée en 1933 et reconnue d'utilité publique, est un mouvement national de défense et de représentation des personnes atteintes de déficience motrice avec ou sans troubles associés et de leur famille qui rassemble 24 000 adhérents, 25 000 bénévoles et plus de 14 000 salariés.

L'APF milite activement au niveau national et dans tous les départements pour permettre aux personnes en situation de handicap d'accéder à une égalité des droits et à l'exercice de leur citoyenneté.

L'APF gère des services et des établissements médico-sociaux ainsi que des entreprises adaptées. 30 000 personnes en situation de handicap et leur famille bénéficient de ces services et de ces lieux d'accueil qui les accompagnent dans le choix de leur mode de vie : scolarité, formation professionnelle, emploi, vie à domicile ou en structure de vie collective, accès aux loisirs et à la culture...

### **L'APF en chiffres :**

- 1 Conseil d'Administration, 13 conseils APF de région et 96 conseils APF de département mobilisant plus de 700 élus
- 1 Conseil national des usagers
- 1 siège national et 12 directions régionales
- 46 Territoires APF comprenant 96 délégations APF et plusieurs centaines de Relais APF
- 125 structures pour enfants et adolescents (CAMSP, SESSD, IEM, IEM FP, IEM pour étudiants, Foyers scolaires, CRF...)
- 289 structures au service des personnes adultes (SAV, SAAD, SAVS, SAMSAH, SSIAD, Foyers, FAM, MAS, Foyers pour travailleurs handicapés, Accueils temporaires, ESAT...)
- 28 structures de travail adapté (EA, CDTD)
- 104 séjours de vacances organisés par APF Evasion (enfants-adultes)
- 677 actions de formation réalisées par APF Formation (8 500 stagiaires, 1 400 structures clientes)
- 1 filière de formation diplômante (DEAES)
- 300 381 donateurs ayant fait au moins un don dans l'année
- 22 796 adhérents à jour de cotisation
- 25 000 bénévoles (dont 4 000 bénévoles réguliers)
- 14 151 salariés
- 120 volontaires en service civique



Créée en 1950, l'association est reconnue d'utilité publique dès 1959 et d'intérêt général (ESUS) en 2016. Fondée sur les valeurs de laïcité et inspirée d'éducation populaire et de nouvelles méthodes pédagogiques, l'A.S.E.I étend rapidement le champ de ses compétences et accueille au fur et à mesure différents types de handicaps, de la petite enfance au grand âge.

Son engagement humaniste et son esprit entrepreneurial constituent la base d'inspiration qui guide ses actions. En recherche constante d'innovation, l'A.S.E.I développe son offre de services et met en place des dispositifs et des partenariats avec les autres acteurs de son territoire. Aujourd'hui, l'A.S.E.I gère 91 établissements et services sanitaires et médico-sociaux avec rigueur et transparence, de la Méditerranée à l'Atlantique.

En s'adaptant aux évolutions sociétales et en anticipant les besoins de demain, l'association inscrit l'accompagnement au cœur du parcours de vie de la personne.

#### **L'A.S.E.I en chiffres:**

- 91 établissements et services sanitaires et médico-sociaux pour enfants, adolescents et adultes
- 1 siège social à Ramonville Saint-Agne (Toulouse)
- 3 358 lits et places répartis sur deux régions (Occitanie et Nouvelle Aquitaine)
- 7 000 personnes accompagnées
- 3 248 professionnels salariés

#### **Ses missions:**

- Éducation, scolarisation et formation
- Soins, rééducation et accompagnement thérapeutique
- Hébergement et lieu de vie
- Insertion et vie professionnelle



Fondation reconnue d'utilité publique par décret du 20 décembre 2013, la Fondation OVE, née de l'association loi 1901 créée en 1945, est un organisme gestionnaire de structures sociales et médico-sociales implanté en France sur cinq régions. La fondation accompagne des personnes en situation de handicap, de dépendance, en difficulté sociale, en risque de danger ou d'exclusion.

Elle se donne pour mission d'accueillir, de prendre en charge et d'accompagner des enfants, des adolescents, des adultes et des personnes âgées, handicapées ou non.

#### **La Fondation OVE en chiffres :**

- 70 établissements et services en France
- 2800 enfants, adolescents et adultes accompagnés
- 1 500 salariés

Fidèle à l'esprit pionnier de ses créateurs, la fondation se fixe pour objectif de faire évoluer la place de la personne en situation de handicap ou de dépendance dans la société ; d'agir pour le développement de ses capacités, l'exercice de ses droits et les conditions d'une vie autonome, solidaire et citoyenne ; de contribuer à l'évolution du savoir, de veiller à sa diffusion et pour cela de fournir son aide à d'autres acteurs médico-sociaux.

#### **Ses valeurs :**

- Le respect de la personne et de sa dignité
- Le droit à l'autonomie pleine et entière
- La reconnaissance de la capacité de toute personne à se réaliser
- Le droit de la personne à un projet individualisé, ayant pour objet la recherche d'une solution personnelle à son besoin d'aide et s'appuyant sur ses ressources et ses compétences propres comme sur celles de son environnement familial et social
- Le droit à l'éducation, à la scolarisation, aux soins, au savoir, à la culture, aux loisirs
- Le respect de la laïcité
- Le refus de l'exclusion et l'accueil inconditionnel

# Annexe 5

## Listes des documents complémentaires à ce référentiel

Les documents suivants sont nécessaires à la bonne compréhension de ce référentiel, à sa mise en œuvre et à son actualisation.

### DOCUMENT DE METHODE

- Guide de mise en œuvre de l'évaluation interne
- Guide de préparation à l'évaluation externe
- Trame de rapport d'évaluation interne

### LISTE D'AUTOCONTRÔLE





Ouvrage imprimé en janvier 2017 sur les presses de Pôle Impression, 2-4, rue de l'Industrie - 31320 CASTANET-TOLOSAN.  
Document déposé à la Société des gens de lettres sous le n°2017-02-0005





**LADAPT**  
Association pour l'insertion  
sociale et professionnelle  
des personnes handicapées  
Tour Essor  
14, rue Scandicci  
93500 Pantin  
Tél. : 014810 12 45



**Association  
des Paralysés de France**  
17, bd Auguste Blanqui  
75013 Paris  
Tél. : 0140 78 69 60



**Association Agir  
Soigner Éduquer Insérer**  
4, avenue de l'Europe  
Parc technologique du Canal  
31526 Ramonville Cedex  
Tél. : 056219 30 30



**Fondation OVE**  
19, rue Marius Grosso  
69120 Vaulx-en-Velin  
Tél. : 0472 07 42 00



Référentiel  
**Qualité**

Association  
des paralysés de France

V 2017

Pour un accompagnement  
adapté à l'état de santé  
des personnes accompagnées





# Préambule

Après la phase de collaboration avec les trois associations partenaires du Cercle Inter Associatif que sont l'ASEI, LADAPT et la Fondation OVE, qui a permis la production du référentiel d'évaluation, l'APF a fait le choix de compléter son dispositif d'évaluation interne en dotant ses établissements et services d'un référentiel spécifique à la thématique du « prendre soin ». Ce référentiel est réactualisé en 2017.

Ce choix de permettre une évaluation plus approfondie de la dimension soins / santé procède d'une double préoccupation :

- Si le (prendre) soin s'intègre pleinement à l'accompagnement global que proposent les établissements et services médico-sociaux, force est de constater les limites d'une approche transversale dans un domaine plus technique et mieux balisé par des aspects normatifs (réglementation ou recommandations officielles).
- Les autorités de contrôle, en particulier les ARS, pointent régulièrement ce hiatus entre notre démarche d'amélioration de la qualité du service rendu à la personne et l'étendue de l'offre de service APF dans le domaine du soin, tout particulièrement en matière de gestion des risques ou des données de santé. Des rapports d'inspection récents donnent injonction à compléter cette démarche dans le domaine du soin.

L'APF fait donc le choix de développer un référentiel spécifique et complémentaire au référentiel d'évaluation inter associatif. Il traduit une volonté forte de produire les outils les plus adaptés pour l'évaluation de ses établissements et services. Le risque est en effet, en pleine évolution du cadre environnemental marqué par le décloisonnement avec le secteur sanitaire, que soient transposés des outils basés sur les procédures de certification en vigueur dans le monde hospitalier. Or, ces outils présentent des limites, notamment pour des accompagnements au long cours, voire sur la durée d'une vie.

Le choix des thématiques de ce référentiel a été résolument dirigé sur les aspects organisationnels et managériaux du soin (projets, gestion des risques, etc.) concernant les directions d'établissement et de service et l'ensemble des équipes. Elles diffèrent ainsi des recommandations par métier ou situation de soins qui, d'une part, feraient doublon avec celles produites par la Haute Autorité de Santé (HAS) qui s'appliquent déjà à l'ensemble des professionnels de santé et qui, d'autre part, présenteraient le risque d'une sectorisation du soin et d'un éclatement de l'approche globale propre au médico-social.

Intégrer le « prendre soin » dans nos projets, donner sens par nos projets au soin, le but de ce référentiel.



**Prosper TEBOUL**  
Directeur général

Ce référentiel sera étudié par **l'ensemble** des établissements et services dans le cadre de leur évaluation interne au même titre que les trois chapitres du référentiel inter associatif.



# Sommaire

## Préambule

3

## Pour un accompagnement adapté à l'état de santé de la personne accompagnée

### S.1 Du soin dans les projets, du projet dans les soins 6

- S.1.a Le volet soins du projet d'établissement ou de service 6
- S.1.b Le volet soins du projet personnalisé 7
- S.1.c Les droits de la personne accompagnée en tant que personne soignée 8
- S.1.d L'offre de soins – partenariats et conventions 9

### S.2 Les actes et responsabilités professionnels 10

- S.2.a Le cadre légal et conditions d'exercice des professionnels de santé non médicaux 10
- S.2.b Le cadre légal des actes infirmiers et soins courants (rôle propre, collaboration) 11
- S.2.c Le rôle du médecin de l'ESSMS (non libéral) 12
- S.2.d La gestion des données de santé 13

### S. 3 La Gestion des risques santé pour les personnes accompagnées 14

- S.3.a Le management de la gestion des risques 14
- S.3.b La prise en compte des risques liés à l'état de santé des personnes accompagnées : les situations d'urgence 15
- S.3.c La prise en compte des risques : le circuit du médicament 16
- S.3.d La prise en compte des risques infectieux 17

L'objet de ce thème est d'évaluer la façon dont le projet de soin personnalisé est décliné dans le projet de service lequel est intégré au projet d'établissement

## S.1a Le volet soins du projet d'établissement ou de service

### Descriptif

Ce sous-thème traite de l'existence et du contenu du projet de soin de l'ESSMS et de son intégration à part entière dans le projet global de l'ESSMS (projet de soin = volet soin du projet global).

### Pour vous guider

*Quelles sont les missions soins de l'ESSMS et comment sont elles explicitées dans le projet ?*

*Quelle interrelation entre projet de soins et projet global ?*

*Comment les missions soins se déclinent-elles dans le projet (prévention, éducation à la santé, expertise, coordination, intervention de soin...)?*

*Comment le projet de soins priorise-t-il l'accès aux soins en milieu ordinaire ?*

*Comment les professionnels et les personnes accompagnées sont ils associés à l'élaboration du volet soin du projet d'établissement ou de service, à sa validation, à son évaluation, à son renouvellement?*

*Quelles sont les prestations que l'ESSMS assure lui-même, celles mobilisées en partenariat : comment le projet intègre-t-il les partenariats et les compétences que l'ESSMS met à disposition de l'environnement notamment pour favoriser l'accès aux soins en milieu ordinaire (ex : formations, accueil de stagiaires...)?*

### Résultats attendus

#### Pour la personne accompagnée

- La personne accompagnée connaît le projet de soins, elle comprend ce qu'elle peut attendre de l'ESSMS en termes de soins en lien avec ses propres projets, attentes et besoins ;
- La personne accompagnée sait de quels soins elle peut bénéficier par un accompagnement en milieu ordinaire ou, à défaut, au sein de l'ESSMS
- La personne accompagnée participe à l'élaboration et à l'évaluation du volet soin du projet d'établissement ou de service.

#### Pour le professionnel

- Le professionnel connaît les missions soin de l'ESSMS ;
- Le professionnel identifie le volet soin du projet d'établissement ou de service et en favorise la compréhension par la personne accompagnée et/ou les partenaires ;
- Le professionnel identifie son niveau de responsabilité dans l'élaboration du projet de soin.

#### Pour l'ESSMS et son environnement

- L'ESSMS dispose d'un projet d'établissement ou de service intégrant un volet soin, adapté à l'état de santé des personnes accompagnées et favorisant l'accès aux soins en milieu ordinaire (accompagnement, partenariats) ;
- L'ESSMS définit les responsabilités et coordonne l'élaboration, la mise en œuvre et l'évaluation du projet de soin ;
- L'ESSMS est en mesure d'exposer à ses partenaires (dont MDPH) et aux autorités le sens et la nature de son offre de soins ;
- L'ESSMS élabore son projet de soin d'établissement ou de service en lien / en complémentarité avec l'offre de soin existante.

### Illustrations, supports, leviers

#### Pour la personne accompagnée

- Support d'information adapté remis et présenté à la personne accompagnée (ex : au sein du livret d'accueil) ;
- Procédure d'accueil et d'admission identifiant des temps d'informations auprès de la personne accompagnée ;
- Procédure formalisée d'évaluation et de révision du projet incluant les personnes accompagnées ;
- Inscription à l'ordre du jour du CVS d'un échange autour du projet de soins.

#### Pour le professionnel

- Fiches de poste / de mission en cohérence avec la place de chacun dans le projet de soins, incluant l'accompagnement en milieu ordinaire, le développement des partenariats ;
- Procédure formalisée de révision du projet incluant les professionnels et déterminant les différents niveaux de validation ;
- Identification de temps spécifiques d'information de la personne accompagnée par l'équipe.

#### Pour l'ESSMS et son environnement

- Procédure d'appropriation, de révision et de mise en œuvre du projet de soins
- Conventions de partenariat, stratégie de développement d'un réseau au service du projet de soin ;
- Outils et procédures de communication sur le projet de soins auprès du réseau de partenaires.

### Références

Gestion documentaire APF : Démarche de soins en Samsah (GBP 05) ; Projet de soins institutionnel ou personnalisé, repères méthodologiques et recommandations (GPB 12) ; Elaboration et approbation des projets d'établissement ou de service APF (GBP 24)

Autres : Recommandations ANESM : « Elaboration, rédaction, et animation du projet d'établissement ou de service »

## S.1b Le volet soins du projet personnalisé

### Descriptif

**Ce sous-thème traite de l'existence et du contenu d'un projet de soin personnalisé pour chaque personne accompagnée et de son intégration à part entière (en tant que volet soins) dans le projet personnalisé.**

### Pour vous guider

*Comment les soins sont-ils intégrés dans le projet personnalisé (global) ? Quelle cohérence avec le projet de soin de l'ESSMS ? Comment est privilégié l'accès aux soins en milieu ordinaire, la coordination du parcours ?*

*Quelle est l'inscription du projet dans une démarche de soin (évaluation des besoins et attentes (projet de vie - projet de soins - plan de soins (d'intervention)) - évaluation - ajustements) ?*

*Comment est élaboré, suivi et évalué le projet de soin personnalisé (place de la personne accompagnée, des professionnels, des partenaires, coordination, validation, etc.) ?*

*Quelle formalisation du projet de soin personnalisé (support, lieu de conservation, accès...), du recueil des besoins et attentes, du plan de soin ?*

### Résultats attendus

#### Pour la personne accompagnée

- La personne accompagnée co-élabore son projet de soins, elle peut exprimer ses besoins et ses attentes en termes de soin. elle est assurée que ses attentes et besoins seront pris en compte ;
- La personne accompagnée a une visibilité globale des objectifs formalisés dans le projet de soins, au sein de son projet personnalisé ;
- La personne accompagnée est assurée que son projet de soin favorise son autonomie dans la gestion de sa santé et de ses soins et est au service de sa vie sociale et de l'accès aux ressources du milieu ordinaire.

#### Pour le professionnel

- Le professionnel concerné participe aux différentes étapes de l'élaboration du projet de soins ;
- Le professionnel concerné connaît le volet soin de chaque projet personnalisé et oriente son action vers les objectifs précisés dans ce volet ;
- Le professionnel dispose d'appuis et de repères pour la mise en place des projets de soin.

#### Pour l'ESSMS et son environnement

- L'ESSMS s'assure que chaque projet personnalisé comprenne un volet soin ;
- L'ESSMS assure une individualisation effective du volet soin du projet, de sa conception à sa mise en place ;

### Illustrations, supports, leviers

#### Pour la personne accompagnée

- Support d'information adapté synthétisant les objectifs, les étapes du projet de soins, le planning des interventions ;
- Support (guide, fiche...) de recueil des attentes et besoins de la personne accompagnée, de son entourage ;
- Annexion du projet de soins (au sein du projet personnalisé) au contrat de séjour ou au document individuel de prise en charge signé par la personne accompagnée.

#### Pour le professionnel

- Support (guide / repères méthodologiques) d'élaboration des projets personnalisés ;
- Implication des professionnels dans la procédure d'élaboration et de révision des projets personnalisés ;
- Planning des interventions/ plans de soins.

#### Pour l'ESSMS et son environnement

- Procédure d'élaboration et de révision des projets de soins au sein des projets personnalisés, déterminant les niveaux d'implication (ex : rôle du référent) et de validation ;
- Planification de temps de rencontres pour l'évaluation des besoins et des attentes, du plan d'intervention, des résultats obtenus ;
- Conventions et partenariats établis pour la prise en compte des besoins spécifiques de santé / de soins de certaines personnes accompagnées.

### Références

Gestion documentaire APF : Projet de soins institutionnel ou personnalisé, Repères méthodologiques et recommandations (GPB 12)

Autres : Recommandations ANESM : « les attentes de la personne et le projet personnalisé » ;  
« concilier vie en collectivité et personnalisation de l'accueil et de l'accompagnement »

## S.1C Les droits de la personne accompagnée en tant que personne soignée (dont douleur et fin de vie)

### Descriptif

**Ce sous thème traite de l'organisation mise en place par l'ESSMS pour respecter les droits de la personne accompagnée en tant que « patient » (hors accès aux transmissions d'informations de santé ou relative à son accompagnement : cf. S.2.d).**

### Pour vous guider

*L'ESSMS a-t'il identifié les droits des personnes accompagnées en tant que personne soignée ?*

*Comment la personne accompagnée est-elle informée de ses droits dans le domaine du soin / de la santé (quelles informations, quel support, qui donne l'information) ?*

*Comment certains droits liés à l'état de santé (prise en compte de la douleur, accompagnement de fin de vie...) sont ils respectés ?*

*Comment la personne accompagnée est-elle mise en situation de co-décider pour ses soins et sa santé, comment sont gérées les situations mettant en tension liberté et santé (refus des soins, prises de risque) ?*

*Quelle organisation est mise en place pour permettre le choix des intervenants par la personne accompagnée ?*

### Résultats attendus

#### Pour la personne accompagnée

- La personne accompagnée connaît ses droits en tant que personne soignée et les moyens mis à sa disposition pour les faire respecter ;
- La personne accompagnée est assurée de la prise en compte des droits liés à des besoins spécifiques (prise en compte de la douleur, accompagnement de fin de vie, accès aux soins palliatifs...);
- La personne accompagnée sait qu'elle peut refuser des soins, y compris en cas de mise en danger, et connaît les dispositions prises en ce cas ;
- La personne accompagnée en difficulté de communication est assurée de pouvoir exprimer ses choix de façon adaptée ;
- La situation des personnes accompagnées ne pouvant prendre seules les décisions concernant leur santé est prise en compte ;
- La personne accompagnée a le choix des intervenants dans les limites de l'autorisation et du mode de financement de l'ESSMS. Il a toujours le choix de son médecin traitant et des intervenants libéraux le cas échéant.

#### Pour le professionnel

- Le professionnel connaît les droits de la personne accompagnée en tant que personne soignée ;
- Le professionnel connaît et respecte les procédures mises en place par l'ESSMS pour garantir l'exercice de ces droits par les personnes accompagnées.

#### Pour l'ESSMS et son environnement

- L'ESSMS crée les conditions nécessaires au respect des droits de la personne accompagnée en tant que personne soignée, notamment :
  - le choix des intervenants par la personne accompagnée,
  - l'exercice des droits par les personnes ayant des difficultés de communication, les majeurs protégés et les mineurs,
  - la désignation d'une personne de confiance et l'information sur la possibilité de rédiger des directives anticipées.

### Illustrations, supports, leviers

#### Pour la personne accompagnée

- Supports d'information sur les droits (adresses, ressources, numéros d'appels, voies de recours) par affichage et/ou insertion dans le livret d'accueil ;
- Procédure de proposition de désignation des personnes de confiance, de rédaction des directives anticipées ;
- Procédure de gestion des situations de refus (renoncement) aux soins, de prise de risque par la personne accompagnée pour elle-même ;
- Lettre d'information sur le libre choix des intervenants (médecin traitant, pharmacien d'officine) ;
- « Contrat d'engagement de lutte contre la douleur ».
- Procédures pouvant être mises en place à titre exceptionnel (ex : contention)

#### Pour le professionnel

- Formation des professionnels (sur les droits des personnes accompagnées, la douleur, les soins palliatifs, sur les mesures de protection...);
- Livret d'accueil spécifique pour les professionnels ;
- Documents repères (guides, check-list).

#### Pour l'ESSMS et son environnement

- Stratégie d'information (supports, temps d'échange, espaces...) des personnes accompagnées sur leurs droits et les voies de recours ;
- Procédures de recueil, d'analyse et de traitement des réclamations et des plaintes ;
- Partenariat avec les acteurs spécialisés (centres antidouleur, soins palliatifs, associations de défense des droits, etc.).
- Convention avec l'HAD assurant l'accès à cette ressource sur le lieu de vie médico-social

### Références

Gestion documentaire APF : Projet de soins institutionnel ou personnalisé, Repères méthodologiques et recommandations (GPB 12) ; Actes infirmiers et soins courants – voir procédure d'information spécifique (GPB 06) ; Refus des soins par un usager d'une structure médico-sociale (GBP 15) ; Le Droit des usagers au risque des enjeux de sécurité – Liberté et prises de risque des usagers GBP 30

Autres : Usagers du système de santé, connaissez et faites valoir vos droits (Guide, Collectif inter associatif sur la santé (CISS). Contrat d'engagement contre la douleur, modèle ministère de la santé (établissement de santé). Délivrance de l'information au patient (Recommandations de bonne pratique, HAS, déc. 11), programme Mobicual : <http://www.mobicual.org/>

## S.1d L'offre de soins – partenariats et conventions

### Descriptif

**La mission soin des ESSMS ne s'arrête pas à l'offre internalisée (aux moyens propres) mais intègre les partenariats permettant de répondre aux besoins des personnes accompagnées et de privilégier chaque fois que possible l'accès aux ressources de soins du milieu ordinaire. Voir aussi pour l'accès aux soins le sous-thème 1.2 g du référentiel inter associatif.**

### Pour vous guider

*Comment les besoins de santé des personnes accompagnées sont-ils traduits par la mobilisation d'expertises et la création de liens externes permettant d'étoffer l'offre de soins à leur bénéfice (ex : soins palliatifs, urgences, douleur, addictions, etc.) ?*

*Quelles sont les conventions, groupements, autres collaborations formalisées (ex : appartenance à un réseau) qui sont en place, avec quels objectifs, quelle valeur ajoutée ?*

*Qui coordonne l'ensemble des interventions auprès de la personne accompagnée ?*

*Pour quelles habilitations particulières (ex : accueil pour traumatisés crâniens, accident vasculaire cérébral...) l'ESSMS est-il repéré ou autorisé ?*

*Quelle implication des intervenants libéraux dans le fonctionnement d'équipe ?*

### Résultats attendus

#### Pour la personne accompagnée

- La personne accompagnée bénéficie d'une réponse adaptée à ses besoins et attentes tout au long de son parcours ;
- La personne accompagnée identifie les partenaires et connaît sa liberté de choix vis-à-vis d'eux.
- La personne accompagnée sait que son accès aux ressources de soins du milieu ordinaire sera privilégié chaque fois que possible.

#### Pour le professionnel

- Le professionnel connaît les ressources du territoire et crée un réseau de compétences en lien avec les besoins des personnes accompagnées ;
- Le professionnel bénéficie d'échanges avec des professionnels extérieurs (appui, conseil...)
- Le professionnel élabore de façon inter professionnelle les actions de soins.

#### Pour l'ESSMS et son environnement

- L'ESSMS identifie les besoins de la personne accompagnée et privilégie l'orientation ou l'appui sur des compétences externes (ex : urgences, soins palliatifs...)
- L'ESSMS met en place et évalue les partenariats formalisés (conventions, groupements, etc.) ou fonctionnels nécessaires pour compléter son expertise et ses réponses aux besoins des personnes accompagnées ;
- L'ESSMS s'assure que les interventions de soins auprès de la personne accompagnée sont coordonnées
- L'ESSMS communique sur ses savoirs faire, son offre de soins, ses partenariats

### Illustrations, supports, leviers

#### Pour la personne accompagnée

- Support d'information sur les partenariats établis ou possibles (ex : annuaire) ;
- Planning des interventions internes et externes le concernant ;
- Document d'information sur le libre choix des intervenants ;
- Intégration dans le livret d'accueil de la possibilité de soins externes ;
- Procédure d'implication de la personne accompagnée dans les temps d'échange avec les partenaires le concernant.

#### Pour le professionnel

- Annuaire des partenaires et ressources externes ;
- Temps d'échanges, supports de transmission, de suivi, de coordination avec les intervenants externes.

#### Pour l'ESSMS et son environnement

- Support d'analyse des besoins en santé /soins des personnes accompagnées non couverts par l'ESSMS ;
- Stratégie de recherche et de contractualisation avec les partenaires externes pour privilégier l'accès au milieu ordinaire et compléter son offre de soins ;
- Mise à disposition des professionnels extérieurs de lieux et matériels adaptés
- Procédure assurant la coordination du travail inter professionnel ;
- Supports (dépliants, journées...) de communication externe sur ses savoirs faire et son offre de soins ;
- Stratégie d'information de la personne accompagnée sur l'offre interne et externe en partenariat.

### Références

Autres : Recommandation ANESM : « Ouverture de l'établissement à et sur son environnement » (déc. 2008)

## S.2a Le cadre légal et les conditions d'exercice des professionnels de santé non médicaux<sup>1</sup>

### Descriptif

**Ce sous thème traite des conditions permettant aux professionnels de santé (paramédicaux) d'exercer leurs responsabilités dans un cadre sécurisé, aux personnes accompagnées de bénéficier d'interventions qualifiées. Les soins en collaboration (relevant du rôle propre infirmier) sont traités au S.2.b**

### Pour vous guider

*Quelle connaissance les professionnels de santé ont-ils de leur responsabilité ? A qui le professionnel peut-il s'adresser en cas d'interrogation sur ces questions ?*

*Comment est organisée la validation médicale des prescriptions, protocoles et des procédures de soins ?*

*Comment les missions des professionnels de santé sont-elles définies ? A qui rendent-ils compte (organigramme, fiche de poste, volet soin du projet d'établissement ou de service) ?*

*Comment l'ESSMS s'assure-t-il des qualifications et diplômes ? Quelle politique de recrutement ?*

*Comment l'ESSMS veille-t-il à la formation et à l'actualisation des connaissances des professionnels de santé ?*

### Résultats attendus

#### Pour la personne accompagnée

- La personne accompagnée reçoit des interventions sécurisées, qualifiées et adaptées à ses besoins ;
- La personne accompagnée est informée du rôle et des missions de chaque professionnel de santé ;
- La personne accompagnée sait à qui s'adresser pour avoir une réponse adaptée à sa demande.

#### Pour le professionnel

- Le professionnel connaît ses responsabilités, les limites de sa fonction au regard de sa qualification et de celles des autres professionnels ;
- Le professionnel connaît les missions qui lui sont confiées ;
- Le professionnel exerce dans un cadre sécurisé (prescriptions, protocoles, fiche de poste...).

#### Pour l'ESSMS et son environnement

- L'ESSMS met en œuvre une politique de sécurisation des actes professionnels et garantit son actualisation ;
- L'ESSMS précise les responsabilités et missions de chaque professionnel de santé en tenant compte du cadre légal ;
- L'ESSMS met en œuvre les moyens propres à assurer le Développement Professionnel Continu et le soutien permanent des professionnels de santé.
- L'ESSMS développe les formations croisées avec des professionnels extérieurs à l'ESSMS

### Illustrations, supports, leviers

#### Pour la personne accompagnée

- Projet de soins institutionnel / Livret d'accueil ;
- Mode d'emploi destiné à la personne accompagnée (journée type, événements possibles, présence et qualifications, info sur les droits, etc.) ;
- Réunions d'informations, entretiens réguliers avec un professionnel ;
- Projet de soins personnalisé (procédure d'élaboration, d'évaluation, contenu...);
- Numéro unique (pour les services à domicile) d'appel et d'orientation des demandes.

#### Pour le professionnel

- Procédure d'accueil et d'information des nouveaux salariés, des intérimaires, des libéraux ;
- Réunions d'information sur les missions de chacun et les zones de chevauchement ;
- Prescriptions et/ou protocoles validés pour les interventions paramédicales ;
- Procédures de collaboration, de coopération, de télémédecine ;
- Traçabilité des actes et des transmissions dans le dossier de la personne accompagnée.

#### Pour l'ESSMS et son environnement

- Diffusion des recommandations de bonne pratique (APF, ANESM, HAS...);
- Fiches de postes conformes aux référentiels métiers. Fiche de mission du référent/tuteur ;
- Politique de traçabilité des actes et des transmissions (supports et des procédures) ;
- Procédures et dispositifs de sécurisation (élimination des déchets infectieux...).
- Plan de formation intégrant le DPC

### Références

Gestion documentaire APF : Actes infirmiers et soins courants (procédure d'information spécifique, GBP 06)

<sup>1</sup> Professionnels de santé au sens du code de la santé publique, ce sous-thème concerne essentiellement les IDE et les rééducateurs ; pour les professions médicales, voir S.2.c.

## S.2b Le Cadre légal des actes infirmiers et soins courants (rôle propre, soins en collaboration)

### Descriptif

Ce sous thème traite de la pratique des soins les plus courants en ESSMS et/ou de ceux pratiqués pendant les temps d'aide à la vie quotidienne (nursing, toilette, élimination, prise des médicaments, etc.), par des aides soignants, auxiliaires de puériculture ou des professionnels non paramédicaux (AMP, AES, auxiliaires de vie, agents de soins...). Voir aussi «Prise en compte des risques : le circuit du médicament» S.3.c

### Pour vous guider

*Quelle connaissance les acteurs du (prendre) soin ont ils de leur responsabilité, dans les soins courants, en cas d'urgence ?*

*Le rôle propre infirmier est-il identifié et mis en œuvre ?*

*Les soins infirmiers en collaboration sont-ils organisés et dans quelles conditions de réalisation et d'encadrement ?*

*Les différentes dispositions réglementaires sont-elles connues, et utilisées pour favoriser l'autonomie de la personne accompagnée ?*

### Résultats attendus

#### Pour la personne accompagnée

- La personne accompagnée bénéficie chaque fois que possible de soins établis et évalués sur la base d'un diagnostic infirmier ;
- et le cas échéant de protocoles de soins infirmiers ;
- La personne accompagnée est informée du rôle et des missions de chaque professionnel ;
- La personne accompagnée sait à qui s'adresser pour avoir une réponse adaptée à sa demande.

#### Pour le professionnel

- Le professionnel identifie les actes relevant du rôle propre infirmier pouvant faire l'objet d'une collaboration adaptée ;
- Le professionnel exerce dans un cadre sécurisé.

#### Pour l'ESSMS et son environnement

- L'ESSMS met en œuvre une politique de sécurisation de l'ensemble des soins courants et l'ajuste à l'évolution du cadre légal ;
- L'ESSMS précise les responsabilités et missions de chaque professionnel en tenant compte du cadre légal ;
- L'ESSMS s'assure de l'élaboration et de la mise en œuvre des protocoles nécessaires aux soins en collaboration ;
- L'ESSMS garantit une organisation des soins qui favorise la vie sociale et l'autonomie des personnes accompagnées.

### Illustrations, supports, leviers

#### Pour la personne accompagnée

- Mode d'emploi destiné à la personne accompagnée (journée type, événements possibles, présence et qualifications, info sur les droits, etc.) ;
- Organisation de réunions d'information / Entretiens réguliers prévus avec un professionnel ;
- Projet de soins personnalisé (procédure d'élaboration, d'évaluation, contenu...) ;
- Projet de soins institutionnel / livret d'accueil ;
- Support d'information sur les soins en collaboration, sur le droit de désignation d'un aidant pour les soins (L1111-6-1).

#### Pour le professionnel

- Procédures organisant les soins en collaboration, protocoles de soins infirmiers ;
- Formation et information sur les missions de chacun, les zones de chevauchement.

#### Pour l'ESSMS et son environnement

- Diffusion des guides et documents modèles APF (actes IDE, circuit du médicament...) ;
- Procédure d'accueil et d'information des nouveaux salariés, des intérimaires et des libéraux
- Formation aux soins en collaboration, aux soins spécifiques (ex : aspirations) ;
- Politique de promotion des soins en collaboration ;
- Politique de recrutement et planification des présences selon les qualifications requises (dont la nuit).

### Références

Gestion documentaire APF : Actes infirmiers et soins courants (GPB 06)

Autres : Réglementation et référentiels métiers ; Code de la santé publique L1111-6-1 (désignation d'un aidant pour les soins par une personne en situation de handicap)

## S.2c Le rôle du médecin de l'ESSMS (non libéral)

### Descriptif

**Ce sous-thème traite de la place du médecin dans l'accompagnement proposé aux personnes accompagnées et au sein de l'équipe.**

#### Pour vous guider

*Comment sont définis le rôle, la qualification et les missions du médecin (fiche de poste, etc.) ?*

*Quelle est sa place au sein de l'équipe, quels sont ses liens avec les autres intervenants (coordination) ?*

*Quel est le rôle du médecin dans les projets de soins personnalisés (élaboration, mise en œuvre) ?*

*Quelles sont ses responsabilités spécifiques (prescription, gestion des risques, admissions et sorties, données de santé, validations techniques) ?*

*En quoi la présence du médecin dans l'équipe favorise-t-elle l'accompagnement de la personne accompagnée, le travail pluri professionnel, la coordination des soins, l'accès aux soins en milieu ordinaire ?*

*La place du médecin est-elle clairement séparée de celle des médecins traitants de chaque personne accompagnée ?*

### Résultats attendus

#### Pour la personne accompagnée

- La personne accompagnée connaît le rôle de chaque médecin de l'ESSMS et sa place dans l'accompagnement proposé.
- La personne accompagnée connaît son droit à désigner un médecin traitant extérieur à l'ESSMS et est aidée pour le faire.

#### Pour le professionnel

- Le professionnel connaît le rôle du médecin de l'ESSMS et sa place dans l'accompagnement proposé, l'élaboration et la mise en œuvre du projet (de soin) personnalisé ;
- Le professionnel peut s'appuyer sur un avis médical pour éclairer la situation et les besoins de la personne accompagnée ;
- Le professionnel identifie le niveau de responsabilité du médecin dans la mise en œuvre des composantes thérapeutiques et rééducatives du projet de soins ;
- Le professionnel identifie parmi ses activités celles qui sont placées sous la responsabilité fonctionnelle du médecin.

#### Pour l'ESSMS et son environnement

- L'ESSMS définit le rôle et les missions du médecin en termes d'organisation et de coordination interne, de facilitation de l'accès de la personne accompagnée au milieu ordinaire ;
- L'ESSMS définit le rôle et les missions du médecin en termes de coordination avec le réseau de partenaires extérieurs ;
- L'ESSMS assure le développement professionnel continu
- L'ESSMS s'assure de l'implication du médecin dans les actes et procédures nécessitant sa validation technique.

### Illustrations, supports, leviers

#### Pour la personne accompagnée

- Livret d'accueil, projet institutionnel ;
- Mode d'emploi destiné à la personne accompagnée ;
- Procédure d'admission prévoyant la rencontre systématique du médecin.

#### Pour le professionnel

- Participation du médecin aux réunions d'équipe ;
- Dossier de la personne accompagnée et traçabilité des actes et transmissions ;
- Projet de soin et projet personnalisé ;
- Organigramme fonctionnel et fiche de poste.
- Identification des niveaux de validation médicale dans les procédures et protocoles

#### Pour l'ESSMS et son environnement

- Procédure d'admission et de pré-admission prévoyant l'implication du médecin ;
- Formalisation de la place de la validation médicale (élaboration du projet de soin institutionnel et des projets de soins personnalisés, protocoles, sécurisation d'activités) ;
- Implication du médecin dans les partenariats, les conventions, les réseaux ;
- Plan de formation intégrant le développement professionnel continu ;
- Remise du guide de bonne pratique « médecins / directeurs ».

### Références

Gestion documentaire APF : Guide de bonnes pratiques à l'usage des responsables de structures et des médecins salariés (GBP 02) ; Fiches de poste des médecins (référentiel des métiers APF)

Autres : CASF D312-60-1s et D312-83s (annexes 24 et 24 ter) ; Décret 76-389 du 15 avril 1976 complétant le décret 56-284 du 9 mars 1956 (annexe 32bis) ; D312-1s (SSIAD), CSP D344-5-1s (décret du 20 mars 2009 : MAS, FAM, Samsah accompagnant des PH adultes n'ayant pu acquérir un minimum d'autonomie)

## S.2d La gestion des données de santé

### Descriptif

**Ce sous thème traite de la politique de confidentialité de l'ESSMS relative aux informations de santé des personnes accompagnées, et de sa mise en œuvre.**

**Ce sous thème est complémentaire du thème 2.3 du référentiel inter associatif.**

### Pour vous guider

*Quelle politique de confidentialité est formalisée concernant les données de santé de la personne accompagnée (dossier, courriers, etc.) ?*

*Quelles sont les règles d'accès aux informations par la personne accompagnée elle-même, par les membres de l'équipe de soins, par des tiers extérieurs ?*

*Quelle est la place du dossier médical et /ou de soins dans le dossier unique de la personne accompagnée ?*

*Comment sont définies les règles de conservation, d'archivage, de transmission lors de la fin de l'accompagnement ?*

*Quelle est la place de la personne accompagnée (gestion des accès par d'autres à ses informations, détention de son dossier, consentement ou opposition à l'informatisation des données, au partage d'information) ?*

*Le dossier unique de l'utilisateur numérique (Easy-Suite) est-il en place pour sécuriser la conservation et la traçabilité des informations de santé ?*

*L'informatisation des données est-elle déclarée à la CNIL et conforme ?*

### Résultats attendus

#### Pour la personne accompagnée

- La personne accompagnée a connaissance des règles de confidentialité de l'établissement relatives aux données de santé ;
- La personne accompagnée est informée de ses droits (respect de la vie privée et du secret des informations le concernant, gestion des droits d'accès, etc.) ;
- La personne accompagnée connaît les procédures d'accès à ses informations de santé (pour lui et les professionnels).

#### Pour le professionnel

- Le professionnel connaît et applique la politique de confidentialité de l'ESSMS ;
- Le professionnel respecte le secret professionnel / son obligation de confidentialité ;
- Le professionnel dispose de repères sur sa responsabilité dans l'accès et l'utilisation des données de santé d'une personne accompagnée selon sa mission et sa qualification professionnelle.

#### Pour l'ESSMS et son environnement

- L'ESSMS s'assure que sa politique de confidentialité est formalisée au regard de la réglementation en vigueur, connue, appliquée et évaluée ;
- L'ESSMS s'assure que les droits des personnes accompagnées sont respectés ;
- L'ESSMS informatise les données personnelles conformément aux recommandations APF (Easy-Suite)
- L'ESSMS s'assure que les données informatisées ont fait l'objet d'une déclaration à la CNIL.

### Illustrations, supports, leviers

#### Pour la personne accompagnée

- Livret d'accueil ou remise du document « politique de confidentialité » ;
- DUU conforme à la politique de confidentialité (accès, contenu, structuration) ;
- Procédure d'accès au dossier par la personne accompagnée ;
- Document d'informations sur les ressources extérieures en matière de droit ou de confidentialité ;
- Procédure organisant le partage/la transmission d'informations avec l'accord de la personne accompagnée.

#### Pour le professionnel

- Actions de formation et de sensibilisation à la gestion des données de santé, à la politique de confidentialité de l'ESSMS, au secret professionnel...
- Remise de documents à l'embauche (règlement intérieur des salariés APF, contrat de travail, autres).

#### Pour l'ESSMS et son environnement

- Politique de confidentialité définie (conforme à la réglementation et aux recommandations APF), dont :
  - Différenciation des temps d'échange et de réunion selon les informations à partager et les buts poursuivis,
  - Dossier unique de la personne accompagnée basé sur la politique de confidentialité (contenu, structuration, sécurisation : gestion des accès, conservation- archivage)
  - Procédures spécifiques en lien avec la confidentialité des informations (ex : signalement maltraitance ; connaissance de la séropositivité d'une personne accompagnée).

### Références

**Gestion documentaire APF : Dossier unique de l'utilisateur (DUU) : cahier des charges réglementaire (REF. 03) ; Guide d'auto-évaluation de la conformité à la réglementation informatique et libertés (GBP 26) en lien avec le formulaire 27 (F27)**

**Autres : Recommandations ANESM : « les attentes de la personne et le projet personnalisé » (partie concernant le partage d'information) (déc. 2008)**

L'objet de ce thème est d'évaluer la maîtrise de la prise en compte des différents risques liés à la santé

### S.3a Management de la gestion des risques

#### Descriptif

**Ce sous thème complète le thème 1.3 du référentiel inter associatif et s'inscrit bien dans le thème de la gestion des risques.**

**Ce sous thème questionne les spécificités organisationnelles mises en place par l'ESSMS pour prendre en compte les principaux risques collectifs relatifs à la santé des personnes accompagnées.**

#### Pour vous guider

*Comment sont identifiés et pris en compte les risques de santé environnementaux (épidémies, conditions climatiques...) ou liés aux soins (risques infectieux, médicaments...)?*

*Quelle traçabilité et quelle analyse des événements indésirables liés à la santé / aux soins ?*

*Quelle articulation entre la gestion des risques de santé et la gestion globale des risques par l'ESSMS ?*

*Quelle information / formation pour les personnes accompagnées et les professionnels ?*

#### Résultats attendus

##### Pour la personne accompagnée

- La personne accompagnée dispose des informations nécessaires à la compréhension et à la prévention des risques collectifs pour sa santé et celle des autres ;
- La personne accompagnée connaît les propositions de l'ESSMS pour limiter les risques ainsi que de l'organisation mise en place en cas de risques collectifs.

##### Pour le professionnel

- Le professionnel connaît et applique les procédures de gestion des risques collectifs ;
- Le professionnel sait repérer et signaler les risques au regard de ses missions et responsabilités ;
- Le professionnel participe à l'identification et l'analyse des événements indésirables liés à la santé /aux soins.

##### Pour l'ESSMS et son environnement

- L'ESSMS formalise l'organisation de la prise en compte optimale des risques santé des personnes accompagnées (expertise, plan d'action, instance de suivi, évaluation...);
- L'ESSMS met en place les formations nécessaires à la prévention et au signalement des risques et événements indésirables liés à la santé / aux soins.

#### Illustrations, supports, leviers

##### Pour la personne accompagnée

- Affichage et / ou remise de documents, de modes opératoires adaptés aux personnes accompagnées sur la prévention des risques collectifs (ex : lavage des mains, grippe,...) ;
- Temps d'informations individuels, collectifs, avec l'environnement familial sur les risques ;
- Temps d'informations ciblées à l'occasion d'événements à risques (infectieux, climatiques,...).

##### Pour le professionnel

- Temps collectifs réguliers ou ponctuels d'informations ciblées sur les risques (infectieux, climatiques,...) ;
- Affichage, remise de documents types modes opératoires adaptés aux professionnels sur la prévention des risques collectifs (ex : lavage des mains, grippe,...) ;
- Fiche de déclaration des événements indésirables, outil de suivi et de transmission.

##### Pour l'ESSMS et son environnement

- Plan de gestion des risques (médicament, pandémie, canicule...) par rapport aux personnes accueillies ;
- Repérage des personnes accompagnées à risque (isolés, fragiles...);
- Cellules de crise sur événements exceptionnels ;
- Suivi des veilles sanitaires ;
- Gestion des événements indésirables (enregistrement, analyse, évaluation...);
- Formations spécifiques dans le plan de formation.

#### Références

Autres : Plan canicule, Plan grippe (Ministère)

## S.3b Prise en compte des risques liés à l'état de santé des personnes accompagnées : les situations d'urgence

### Descriptif

**Ce sous thème traite de l'organisation mise en place par l'ESSMS pour prendre en compte les risques individuels liés à l'état de santé des personnes accompagnées, notamment ceux pouvant générer une urgence médicale (avec ou sans hospitalisation), et/ou assurer la transmission des informations indispensables à la continuité des soins en situation d'urgence.**

### Pour vous guider

*Comment sont identifiés de façon spécifique les risques prévisibles d'urgence de chaque personne accompagnée par l'ESSMS (épilepsie, fausses routes, détresse respiratoire...) ? Quels sont les protocoles spécifiques mis en place en regard de ces risques ?*

*Quelle est la procédure d'appel en cas d'urgence médicale ? Quelle procédure d'accès aux informations médicales par les secours ? Quelle permanence est mise en place (veille, astreintes...) ?*

*Quels partenariats permettent l'élaboration ou la mise en œuvre de ces procédures (Samu, services d'urgence, loueurs de matériels...) ?*

*Comment est gérée la liste des matériels d'urgence (chariot, sac...) ?*

*Comment les procédures d'urgence et les documents de liaison utilisés favorisent-ils l'accueil de la personne accompagnée à l'hôpital, la continuité des soins et la préservation de son autonomie ?*

### Résultats attendus

#### Pour la personne accompagnée

- La personne accompagnée sait comment trouver l'aide en cas de besoin, il connaît les modalités d'appel et peut les utiliser ;
- La personne accompagnée est assurée que les risques concernant sa santé sont identifiés et/ou pris en compte ;
- La personne accompagnée est assurée que les informations nécessaires à la continuité des soins et à la préservation de son autonomie sont transmises lors d'une situation d'urgence ;
- La personne accompagnée connaît les protocoles spécifiques et les documents de liaison le concernant.

#### Pour le professionnel

- Le professionnel connaît et applique les procédures d'urgence collectives et les protocoles spécifiques pour chaque personne accompagnée concernée ;
- Le professionnel connaît et utilise les outils de transmission d'urgence existants.

#### Pour l'ESSMS et son environnement

- L'ESSMS s'assure que les procédures d'urgence collectives et les protocoles spécifiques individualisés sont formalisés, connus, appliqués et actualisés ;
- L'ESSMS assure la formation des personnels aux gestes d'urgence (Attestation de Formation aux Gestes et Soins Urgents) ;
- L'ESSMS met en place les partenariats nécessaires à la prise en compte des situations d'urgence.

### Illustrations, supports, leviers

#### Pour la personne accompagnée

- Explication et personnalisation à l'admission des moyens d'alerte (système d'appel adapté, télalarme à domicile, téléphone accessible...);
- Planning et coordonnées des personnels d'astreinte ;
- Modalités d'accès au dossier de soins (DLU Easy-Suite) et/ou aux fiches de liaison en cas d'urgence (domicile).
- Proposition d'enregistrement sur les listes « patients remarquables » du SAMU

#### Pour le professionnel

- Formation aux gestes d'urgence ;
- Protocoles collectifs et/ou individualisés en cas d'urgence (arrêt cardiaque, fausses routes...);
- Modalités d'accès au dossier de soins et/ou aux fiches de liaison en cas d'urgence ;
- Traçabilité des interventions ;
- Outils de transmission et de coordination après la phase d'urgence (fiches, visites, appels téléphoniques, comptes rendus...).

#### Pour l'ESSMS et son environnement

- Procédure d'utilisation et de gestion du dossier de soins (procédure « bris de glace » : accès aux infos nécessaires en cas d'urgence) ;
- Base documentaire dédiée aux situations d'urgence (protocoles, chariot d'urgence...);
- Formations spécifiques, attestations ;
- Conventions avec les partenaires (SAMU, SOS Médecin, médecins libéraux etc.).
- Convention avec l'hôpital d'accueil de proximité pour organiser un circuit court (évitant le passage aux urgences) pour chaque personne accompagnée dont un risque spécifique est identifié.

### Références

Gestion documentaire APF : Circuit du médicament (GBP 10) pour la gestion du chariot ou du sac d'urgence

Autres : Attestation de formation aux gestes et soins d'urgence (AFGSU) : Arrêté du 3 mars 2006 et circulaire du 31 décembre 2007 ; CSP D344-5-1s (décret du 20 mars 2009 : MAS, FAM, Samsah accompagnant des PH adultes n'ayant pu acquérir un minimum d'autonomie)

L'objet de ce thème est d'évaluer la maîtrise de la prise en compte des différents risques liés à la santé

### S.3C Prise en compte des risques : le circuit du médicament

#### Descriptif

**Ce sous thème traite de l'organisation des différentes étapes du circuit du médicament, de la prescription à l'aide à la prise, de la place de la personne accompagnée à chacune de ces étapes, de la prévention des effets indésirables des traitements prescrits ou distribués.**

#### Pour vous guider

*Comment sont établies les différentes étapes participant au circuit du médicament, les missions et les responsabilités de chacun des intervenants (professionnels et/ou personnes accompagnées) ?*

*Quelle personnalisation du circuit et quelle autonomie de la personne accompagnée à chaque étape, quelle prise en compte de l'état de santé et des besoins des personnes accueillies ?*

*Quelle coordination entre les différentes prescriptions dont bénéficie une personne accompagnée ?*

*Quelles règles de stockage et gestion des médicaments périmés / non utilisés ?*

*Comment sont organisées la préparation des doses à administrer et l'aide à la prise ?*

*Une convention avec une pharmacie a-t-elle été établie pour sécuriser le circuit du médicament (établissements) ?*

*Quelle traçabilité des informations (dans Easy-Suite notamment) et des événements indésirables ?*

*Le circuit du médicament (de la prescription à sa remise ou à son administration à une personne accompagnée – surveillance après administration incluse), s'inscrit-il dans le volet soin du projet d'établissement ?*

#### Résultats attendus

##### Pour la personne accompagnée

- La personne accompagnée comprend l'organisation des différentes étapes du circuit du médicament la concernant ;
- La personne accompagnée est encouragée pour assurer seule ou avec aide, tout ou partie du circuit du médicament la concernant ;
- La personne accompagnée connaît ses droits et les exerce notamment en matière de choix des intervenants (pharmacien, prescripteur).

##### Pour le professionnel

- Le professionnel identifie son rôle et ses responsabilités dans le circuit du médicament ;
- Le professionnel respecte la personnalisation et l'individualisation stricte du circuit ;
- Le professionnel encourage l'autonomisation des personnes accompagnées ;
- Le professionnel s'implique dans la prévention des effets indésirables liés aux traitements ;
- Le professionnel participe à la traçabilité individuelle des actes et des écrits par personne accompagnée.

##### Pour l'ESSMS et son environnement

- L'ESSMS inscrit le circuit du médicament dans le volet soin du projet d'établissement ou de service ;
- L'ESSMS s'appuie sur les résultats de son auto-évaluation sur la base du Guide APF « circuit du médicament » pour identifier les points à améliorer ;
- L'ESSMS organise la coordination et la collaboration des différents intervenants tout au long du circuit.
- L'ESSMS utilise Easy-Suite pour la sécurisation du circuit du médicament et des données liées

#### Illustrations, supports, leviers

##### Pour la personne accompagnée

- Contrat de séjour / livret d'accueil ;
- Volet soin du projet personnalisé ;
- Apprentissage de l'auto gestion des différentes étapes du circuit du médicament ;
- Echanges réguliers avec les professionnels ;
- Ouverture d'un dossier pharmaceutique.
- Accord pour l'informatisation des données (dont Easy-Suite)

##### Pour le professionnel

- Procédures par catégorie professionnelle ;
- Dispositifs de stockage et de distribution individualisés et identifiables ;
- Education thérapeutique ou à la santé (réalisation de son pilulier, apprentissage de l'auto administration... ) ;
- Dossier unique de la personne accompagnée (historique des prescriptions, des protocoles, des commandes nominatives...) : Easy-Suite

##### Pour l'ESSMS et son environnement

- Procédure de gestion du circuit du médicament adaptée à l'ESSMS ;
- Convention avec les pharmacies d'officine ;
- Temps de coordination des différents intervenants (médecins et/ou pharmaciens) ;
- Mode d'organisation de la pharmacie à Usage Intérieur (le cas échéant) ;
- Livret thérapeutique (du médicament) ;
- Actions d'autoévaluation ;
- Logiciel d'aide à la prescription (Easy-Suite) ;
- Formation professionnelle.

#### Références

Gestion documentaire APF : Circuit du médicament (GBP 10)

Autres : HAS: sécurisation, autoévaluation de l'administration des médicaments ; Sécurisation du circuit du médicament dans les Etablissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD), ARS Rhône-Alpes, 2013

## S.3d Prise en compte des risques infectieux

### Descriptif

**Ce sous thème traite de l'organisation mise en place par l'ESSMS pour prévenir et traiter les risques infectieux, dont ceux associés aux soins, selon la nature de l'ESSMS (hébergement...). Le management des risques est traité au chapitre S.3.a.**

### Pour vous guider

*Comment sont identifiés les risques infectieux en fonction des personnes accompagnées présentes ou du contexte environnemental (utilisation du document d'analyse du risque infectieux – DARI, etc.) ?*

*Quelle organisation est mise en place pour prévenir et traiter les risques infectieux, dont les risques épidémiques ?*

*Quelles procédures sont mises en place s'agissant de l'hygiène et de la prévention ou de risques spécifiques (bactéries multi-résistantes, légionellose...) ? Les mesures prises préservent-elles les droits des personnes accompagnées ?*

*Quelles formations sont mises en place ?*

*Une procédure AES (accident d'exposition au sang) est-elle en place ?*

### Résultats attendus

#### Pour la personne accompagnée

- La personne accompagnée est assurée que le risque d'infection associé aux soins est identifié et fait l'objet de mesures validées et évaluées ;
- La personne accompagnée est informée des risques et comprend les mesures qui peuvent être mises en place dans le respect de ses droits ;
- La personne accompagnée bénéficie d'un accompagnement ou d'une éducation à l'hygiène et à la prévention des risques infectieux.

#### Pour le professionnel

- Le professionnel applique les protocoles et précautions d'hygiène et de prévention mis en place ;
- Le professionnel est assuré que les risques professionnels sont identifiés et pris en compte (Accident d'Exposition au Sang (AES)...).
- Le professionnel est informé des droits de la personne accompagnée lors des situations de risque infectieux

#### Pour l'ESSMS et son environnement

- L'ESSMS garantit l'organisation de la prévention, de la surveillance et de la gestion des risques infectieux (dont ceux associés aux soins), en tenant compte des spécificités de l'ESSMS, des contraintes réglementaires, des droits des personnes accompagnées ;
- L'ESSMS met en place l'information et la formation de tous les intervenants (personnes accompagnées, professionnels, entourage...).

### Illustrations, supports, leviers

#### Pour la personne accompagnée

- Affichages de recommandations adaptées lors d'épisodes infectieux : grippe, gastro-entérites, tuberculose ;
- Education thérapeutique ou à la santé (lavage des mains, autsondages, etc.) ;
- Guide d'information et de prévention adapté ;
- Protocole adapté à la personne accompagnée et à son entourage.

#### Pour le professionnel

- Procédure d'hygiène et de prévention ;
- Procédure en cas de risques infectieux (AES, infections respiratoires, gale...)
- Réunion d'informations, guide et affichage des recommandations.

#### Pour l'ESSMS et son environnement

- Processus de gestion du risque avec formalisation du document d'analyse du risque infectieux (DARI) pour les ESSMS avec hébergement ;
- Plans de gestion spécifiques : risques épidémiques, déchets, linges souillés, qualité de l'eau ;
- Collaboration avec la médecine du travail (vaccination, AES...) ;
- Plan d'information des professionnels et des personnes accompagnées (CHSCT, CVS...).

### Références

Gestion documentaire APF : Document d'Analyse des Risques Infectieux F 33 ; Droit des usagers au risque des enjeux de sécurité – Liberté et prises de risque des usagers, GBP 30 ; document d'application 05 : confinement du fait d'un risque de contagiosité (BMR)

Autres : Décret du 12 nov. 2010 relatif à la lutte contre les événements indésirables associés aux soins

# Sigles

## **LADAPT**

Association pour l'insertion sociale et professionnelle des personnes handicapées

## **AES**

Accident d'Exposition au Sang Auxiliaire Educatif et sociale

## **AMP**

Aide Médico Psychologique

## **ANESM**

Agence Nationale de l'Evaluation et de la qualité des établissements et services Sociaux et Médico-sociaux

## **ARS**

Agence Régionale de Santé

## **ASEI**

Association : Agir. Soigner. Eduquer. Insérer

## **CASF**

Code de l'Action Sociale et des Familles

## **CESAP**

Comité d'Études, d'Éducation et de Soins Auprès des Personnes Polyhandicapées,

## **CHSCT**

Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail

## **CNIL**

Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés

## **CSP**

Code de Santé Publique

## **CVS**

Conseil de la Vie Sociale

## **DUU**

Dossier Unique de l'Usager

## **DGAS**

Direction Générale de l'Action Sociale

## **ESSMS**

Etablissements et Services Sociaux et Médico-Sociaux

## **FAM**

Foyer d'Accueil Médicalisé

## **Fondation OVE**

Association : accompagner et servir la personne

## **GBP**

Guide de Bonnes Pratiques

## **HAS**

Haute Autorité de Santé

## **HPST**

Hôpital, patients, santé et territoire (LOI n° 2009-879 du 21 juillet 2009)

## **IDE**

Infirmière Diplômée d'Etat

## **MAS**

Maison d'Accueil Spécialisée

## **MDPH**

Maison Départementale des Personnes Handicapées

## **PH**

Personne Handicapée

## **SAMSAH**

Service d'Accompagnement Médico Social pour personnes Adultes Handicapées

## **SSIAD**

Services de Soins Infirmiers à Domicile





**Association  
des Paralysés de France**

17, bd Auguste Blanqui - 75013 Paris  
Tél. : 01 40 78 69 60