

Rapport de visite d'évaluation

VIVRE AUTREMENT EN TOUTE AUTONOMIE

LES TAILLES DE VAUZELLES
37320 TRUYES

28/01/2026 - 30/01/2026

QOANIX

80BIS RUE MARCELIN BERTHELOT 45400 FLEURY-LES-AUBRAIS

Statut : Accréditation Cofrac Inspection, n°3-2115, liste des implantations et portée disponibles sur www.cofrac.fr

Table des matières

Introduction	3
Présentation de l'ESSMS	4
Déroulé de la visite	5
Résultats	6
Synthèse des cotations	6
Focus sur les critères impératifs	66
Cotation des chapitres par thématiques	71
Chapitre 1 - La personne	71
Chapitre 2 - Les professionnels	100
Chapitre 3 - L'ESSMS	108
Niveau global atteint par l'ESSMS	118
Observations de l'ESSMS	119
Annexes	120
Annexe 1 : Formulaire(s) critère(s) impératif(s)	120
Annexe 2 : Evolutions apportées au rapport suite aux observations faites par l'ESSMS	122

Introduction

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

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

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

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

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

Les principes de cotation

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

Les cotations possibles sont les suivantes :

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

Présentation de l'ESSMS

Nom du responsable	Jean Jacques BARJOLLE
FINESS juridique	370014953
Adresse de l'entité juridique	6 – LD VAUZELLES 37320 TRUYES
Date d'ouverture	22/04/2013
Statut juridique	Privé
Organisme gestionnaire	VATOA
Autres informations	

VIVRE AUTREMENT EN TOUTE AUTONOMIE	
FINESS géographique	370014961
SIRET	75121838900011
Adresse du site évalué	LES TAILLES DE VAUZELLES 37320 TRUYES
Département / Région	Indre-et-Loire / Centre-Val de Loire
Catégorie FINESS	Service autonomie aide (SAA)
Activités	SAD
Modalités d'accueil	ambulatoire
Nombre de places	60
Nombre d'ETP	14.01

Déroulé de la visite

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

Nombre d'accompagnés traceurs réalisés
4

Evaluation réalisée par	
Nom de l'organisation	QOANIX
Siret de l'organisation	88941524600012
Adresse complète	80BIS RUE MARCELIN BERTHELOT 45400 FLEURY-LES-AUBRAIS
Statut	Accréditation Cofrac Inspection, n°3-2115, liste des implantations et portée disponibles sur www.cofrac.fr
Nom du coordonnateur de la visite	Malika SAYAH
Noms des évaluateurs	Malika SAYAH Elsa BELAMICH

Dates de transmission	
Pré-rapport	02/03/2026
Observations	12/05/2026
Rapport final	12/05/2026

Résultats

Synthèse des cotations

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

		Cotation
Chapitre 1	La personne	3,36
Thématique	Bientraitance et éthique	4
Objectif 1.1	La personne accompagnée s'exprime sur la bientraitance.	4
Critère 1.1.1	La personne accompagnée exprime sa perception de la bientraitance.	4
	EE : La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer sa perception de la bientraitance.	4
	EE : La personne accompagnée est écoutée et respectée dans cette expression au quotidien.	4
Thématique	Droits de la personne accompagnée	3,52
Objectif 1.2	La personne accompagnée est informée de ses droits de façon claire et adaptée. Sa compréhension est recherchée et favorisée.	3,63
Critère 1.2.1	La personne accompagnée et son entourage sont informés du rôle des professionnels et autres intervenants et peuvent les identifier.	4
	EE : La personne et son entourage sont informés du rôle des différents professionnels et autres intervenants qui l'accompagnent.	4
	EE : La personne accompagnée peut identifier les professionnels et autres intervenants.	4
Critère 1.2.2	La personne accompagnée est informée de ses droits et devoirs dans le cadre de la vie collective ou du fonctionnement du service.	4
	EE : La personne accompagnée reçoit toutes les informations sur ses droits et devoirs dans le cadre de la vie collective ou du fonctionnement du service.	4
	EE : La personne accompagnée a reçu les documents et explications associés.	4
	EE : La personne accompagnée a la possibilité de poser toutes les questions facilitant sa compréhension.	4
Critère 1.2.3	La personne accompagnée est systématiquement informée de la possibilité de désigner une personne de confiance pour l'accompagner et l'assister dans ses démarches.	4
	EE : La personne accompagnée est systématiquement informée de la possibilité de désigner une personne de confiance.	4
	EE : La personne accompagnée est informée du rôle de la personne de confiance.	4
Critère 1.2.4	La personne a accès aux informations relatives à son accompagnement.	3,63
	EE : La personne a accès aux informations relatives à son accompagnement.	4

	EE : La personne accompagnée est informée des modalités d'accès à son dossier.	3,25
Critère 1.2.5	La personne peut s'adresser aux professionnels qui l'accompagnent pour être orientée, accompagnée et soutenue dans l'exercice de ses droits individuels.	4
	EE : La personne peut s'adresser aux professionnels qui l'accompagnent en cas de besoin pour être orientée dans l'exercice de ses droits individuels.	4
	EE : La personne peut s'adresser aux professionnels pour être accompagnée et soutenue dans sa démarche.	4
	<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i>	
	AT La personne accompagnée indique s'adresser à ses proches pour l'exercice des droits individuels. AT1 : Critères non applicables car la personne indique être autonome dans les démarches administratives.	
Critère 1.2.6	Les professionnels informent la personne accompagnée de ses droits et de leurs modalités d'exercice, ou l'orientent vers le bon interlocuteur.	4
	EE : Les professionnels informent la personne accompagnée de ses droits et de leurs modalités d'exercice.	4
	EE : Les professionnels savent orienter la personne accompagnée vers les personnes ressources.	4
	<i>Eléments de preuve :</i>	
	AT - Charte des droits et libertés - PAP du 14/11/2025 - Désignation de la personne de confiance 21/01/2026 - DIPC 03/07/2023 AT1 : VU : - le formulaire de désignation de la personne de confiance signé par la bénéficiaire le 16/01/2026. - le DIPEC signé le 17/07/2023. - le devis relatif à l'intervention de VATOA (interventions pour une aide humaine) signé le 25/06/2023. - le formulaire d'autorisation de droit à l'image pour des occasions spécifiques. - le livret d'accueil remis à l'admission. - la charte des droits et libertés remise à l'admission. - la liste des personnes qualifiées du département remise à l'admission et affichée dans les locaux de l'association. AT2 VU - DIPC du 1/11/2023 et avenant du 24/02/2024 - Charte des droits de la personne accompagnée signée le 1/11/2023 - PCH du 13/01/2023 - Droit à l'image du 02/12/2025 - PAP du 08/12/2025 - Fiche de mission du 05/01/2026 AT3 : VU : - le formulaire de désignation de la personne de confiance signé par la bénéficiaire le 06/01/2026. - le DIPEC signé le 07/09/2022 + l'avenant 1 signé 06/01/2026. - le devis relatif à l'intervention de VATOA (intervention le matin pour une aide à la toilette et à	

	l'entretien du domicile) signé le 06/09/2022. - le livret d'accueil. - la charte des droits et libertés. - la liste des personnes qualifiées du département. - les directives anticipées rédigées et signées par la bénéficiaire le 04/09/2024. - l'arrêté APA.	
Critère 1.2.7	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la connaissance des droits de la personne accompagnée. EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la connaissance des droits de la personne accompagnée.	1,75 1,75
	<i>Éléments de preuve :</i> AT	
	Absence d'éléments de preuve apportés AT1 : VU : - le règlement intérieur remis au salarié et signé. - les réunion d'équipe. AT2 VU - Formation du responsable coordinateur de service à domicile (mai 2025 à avril 2026) module droits de la personne accompagnée AT3 : VU : - le règlement intérieur remis au salarié et signé. - les réunion d'équipe.	
Objectif 1.3	La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service.	2,92
Critère 1.3.1	La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service et des outils favorisant leur compréhension.	3,67
	EE : La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service.	3,67
	EE : La personne accompagnée est associée à la révision des outils favorisant leur compréhension.	3,67
	<i>Éléments justificatifs si cotation « NC » :</i> AT1 : Critère non applicable au vu de la situation de la personne qui ne souhaite pas participer à la révision des modalités de fonctionnement.	
	Les professionnels coconstruisent les règles de vie collective ou les modalités de fonctionnement du service dans le respect des droits et libertés de la personne accompagnée.	2,17
	EE : Les professionnels coconstruisent les règles de vie collective ou les modalités de fonctionnement du service avec la personne accompagnée.	2,33
	EE : Les professionnels s'assurent que les règles de vie collective ou les modalités de fonctionnement du service respectent les droits et libertés de personne	2

Critère 1.3.2	accompagnée.	
	<i>Eléments de preuve :</i> AT - Règlement de fonctionnement (maj 31/08/2025) - Livret d'accueil - planning d'intervention - Questionnaire de satisfaction et restitution remise aux bénéficiaires AT1 : VU : - le témoignage corroboré de la personne accompagnée. AT2 VU - Questionnaire de satisfaction remis le 05/01/2026 - Les bénéficiaires adhérents sont conviés et ont une voix lors des AG (du 28/06/2025 demande sur les tarifs et l'animation.) AT3 : VU : - absence d'élément de preuve.	
	<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> AT1 : La personne accompagnée ne souhaite pas être sollicitée pour la construction des modalités de fonctionnement du service.	
Objectif 1.4	La personne bénéficie d'un cadre de vie ou d'accompagnement adapté et respectueux de ses droits fondamentaux.	4
Critère 1.4.1	La personne est assurée que les choix qu'elle exprime sur son cadre de vie ou d'accompagnement sont pris en compte.	4
	EE : La personne exprime ses choix sur son cadre de vie ou d'accompagnement.	4
	EE : Les choix de la personne accompagnée sont pris en compte.	4
Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée	3,67
Objectif 1.5	La personne accompagnée est actrice des instances collectives ou de toutes autres formes de participation. Sa participation effective est favorisée.	3,27
Critère 1.5.1	La personne accompagnée participe aux instances collectives ou à toutes autres formes de participation.	3,83
	EE : La personne accompagnée est impliquée dans les instances collectives, ou autres formes de participation.	4
	EE : La personne accompagnée connaît ses représentants et peut les solliciter.	4
	EE : La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer sa satisfaction.	3,5
	<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> AT1 : Critères non applicables car la personne ne souhaite pas participer aux instances collectives. AT3 : Critère non applicable au regard de la situation du service qui n'a pas procédé à l'élection de représentants.	

Critère 1.5.2	La personne accompagnée est informée de la suite donnée aux demandes formulées dans le cadre des instances collectives ou à toutes autres formes de participation.	3,34
	EE : La personne accompagnée a connaissance des réponses apportées aux questions qu'elle a posées dans le cadre des instances collectives ou à toutes autres formes de participation.	3
	EE : La personne accompagnée a accès au relevé des échanges.	3,67
	<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> AT1 : Critère non applicable au vu de la personne qui ne souhaite pas être impliquée dans les instances collectives.	
Critère 1.5.3	Les professionnels facilitent l'accès à la traçabilité des échanges et réponses apportées dans le cadre des instances collectives ou à toutes autres formes de participation.	2,63
	EE : Les professionnels facilitent l'accès de la personne accompagnée au contenu des échanges dans les instances collectives ou toutes autres formes de participation.	2,75
	EE : Les professionnels connaissent les lieux d'affichage et/ou d'enregistrement des relevés des échanges.	2,5
	<i>Eléments de preuve :</i> AT	
	- Compte-rendu des assemblées générales AT1 : VU : - l'envoi de documents par mail à la bénéficiaire. - l'envoi du compte-rendu de l'AG par mail. AT2 VU	
	- Cahier des comptes rendus d'AG et les comptes-rendus sont adressés aux bénéficiaires. AT3 : VU : - le CR de l'Assemblée Générale de l'Association est dans la gazette. - le CR transmis par mail (absence de preuve).	
Objectif 1.6	L'expression de la personne est recueillie tout au long de son accompagnement.	3,83
Critère 1.6.1	La personne accompagnée est soutenue dans son expression. Le partage de son expérience est favorisé et l'expression de ses préférences prise en compte.	4
	EE : La personne accompagnée est soutenue dans son expression.	4
	EE : La personne accompagnée partage son expérience.	4
	EE : Ses préférences sont prises en compte.	4
	<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> AT1 : Critère non applicable car la personne ne présente pas de difficultés d'expression. AT3 : Critère non applicable au regard de la situation de la personne rencontrée qui ne présente aucune difficulté d'expression.	

Critère 1.6.2	Les professionnels facilitent l'expression de la personne accompagnée grâce à l'utilisation de moyens et outils adaptés.	4
	EE : Les professionnels facilitent l'expression de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels utilisent des moyens et outils qui facilitent leur expression.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> AT VU - PAP du 14/11/2025 - Echanges par mail : mails du 10/01/2026 - Echanges également par sms du 16/11/2025 et Propos corroborés : - Lors des interventions au domicile, des échanges réguliers se déroulent avec la personne accompagnée AT1 : VU : - le témoignage corroboré de la personne accompagnée qui indique ne pas avoir de difficultés d'expression de ses besoins. AT2 VU - La personne accompagnée ne rencontre pas de difficultés d'expression . -La peronne accompagnée communique également par mail (mails du 21/02/2024 et du 24/12/2025) AT3 : VU : - Témoignage corroboré de la bénéficiaire rencontrée. <i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> AT1 : Critère non applicable au regard de la situation de la personne qui indique ne pas avoir de difficultés d'expression de ses besoins. AT3 : Critère non applicable au regard de la situation de la personne accompagnée qui ne présente pas de difficultés d'expression.	
Critère 1.6.3	Les professionnels analysent le recueil de l'expression de la personne accompagnée et en tirent les enseignements.	3,5
	EE : Les professionnels analysent le recueil de l'expression de la personne accompagnée.	3,5
	EE : Le cas échéant, les professionnels apportent les adaptations nécessaires à l'accompagnement.	3,5
	<i>Eléments de preuve :</i> AT VU - PAP du 14/11/2025 - Planning d'intervention AT1 : VU : - les échanges avec la bénéficiaire lors des accompagnements quotidiens, au domicile. Témoignage corroboré. - la fiche-mission, p.1, "Mme peut être arrangeant sur nos heures d'arrivée mais elle souhaite	

	qu'on la prévienne en amont. Elle a besoin d'être rassurée et en confiance". AT2 VU - Réponse aux mails : 18/08/2025 19/08/2025) - Cahier de transmission : 19/12/2025 demande de participation à une activité, demande de réalisation pour les courses le 13/01/2026 AT3 : VU : - les échanges avec la bénéficiaire lors des accompagnements quotidiens, au domicile. Témoignage corroboré. - la fiche-mission, p.3, "Mme écrit souvent ses besoins du jour sur le grand tableau blanc à côté du frigo". P.5, "Mme aime organiser des animations régulièrement chez elle. Elle participe également activement à la rédaction de la gazette de VATOA". - le changement d'intervenant à la demande de la bénéficiaire. Témoignage corroboré.	
Objectif 1.7	La personne accompagnée exprime son choix de manière éclairée.	3,56
Critère 1.7.1	La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer son consentement éclairé, grâce à une information claire et des moyens adaptés. EE : La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer son consentement éclairé. EE : La personne accompagnée reçoit des explications claires et adaptées, nécessaires à sa compréhension.	4 4 4
Critère 1.7.2	Les professionnels recherchent l'adhésion de la personne accompagnée, grâce à une information claire et des moyens adaptés. EE : Les professionnels recherchent l'adhésion de la personne accompagnée. EE : Les professionnels apportent à la personne accompagnée des explications claires et adaptées, nécessaires à sa compréhension. <i>Eléments de preuve :</i> AT VU - PAP du 14/11/2025 - Cahier de transmission : transmission du 15/01/2025 et du 08/01/2025 AT1 : VU : - la professionnelle indique informer la bénéficiaire en amont des gestes qu'elle va effectuer. - le témoignage corroboré de la bénéficiaire qui indique ne pas présenter de troubles de la compréhension. AT2 VU - PAP du 08/12/2025 - Planning d'intervention du 10/12/2025 mail du 10/12/2025 demande de changement de planning après avoir sollicité une aide à l'habillage le matin - Evaluation des besoins du 19/09/2025 AT3 : VU : - la fiche mission, p.4 > Prise en compte des capacités individuelles > Toilette > "Demander en amont à la personne quels vêtements elle souhaite porter". - le témoignage de la bénéficiaire qui corrobore les propos de la personne qui indique : " ne fait jamais rien sans le consentement de la personne, en lui expliquant à l'oral."	3,5 3,5 3,5

Critère 1.7.3	Les professionnels réinterrogent le refus de la personne tout au long de son accompagnement et recherchent des alternatives avec elle.	4
	EE : Les professionnels réinterrogent le refus de la personne tout au long de son accompagnement.	4
	EE : Les professionnels recherchent des alternatives avec la personne accompagnée.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> AT VU - PAP du 14/11/2025 - Cahier de transmission : transmission du 15/01/2025 et du 08/01/2025 . AT1 : VU : - l'absence d'éléments de preuve. AT2 VU - Compte rendu transmission du 12/12/2025 : refus de la personne accompagnée de la réalisation de l'aide à la toilette. Le refus a été consigné et proposition par le service de mise à disposition et d'un point régulier sur cette aide à la toilette. Modification du planning d'intervention AT3 : VU : - le témoignage corroboré de la bénéficiaire. - le témoignage de la professionnelle qui indique expliquer les bienfaits d'un soin mais ne forcera jamais. <i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> Critères non applicables au regard de la situation de la personne qui n'a jamais exprimé de refus concernant son accompagnement. AT3 : Critères non applicables à la personne qui n'a jamais été confrontée à la situation.	
Critère 1.7.4	Les professionnels assurent la traçabilité du consentement ou du refus exprimé par la personne accompagnée.	2,75
	EE : Les professionnels formalisent le consentement/refus de la personne accompagnée dans son dossier.	2,75
	EE : Les professionnels partagent l'information du consentement/refus de la personne accompagnée.	2,75
	<i>Eléments de preuve :</i> AT VU - Cahier de transmission : 04/06/2025 et du 11/06/2025 - PAP du 14/11/2025 AT1 : VU : - le consentement de la personne recueilli oralement lors des interventions. - le cahier de transmissions à disposition chez les bénéficiaires. - la professionnelle indique envoyer des emails sur la boîte mail de la direction ainsi qu'aux coordinateurs en cas d'événements significatifs. - le DIPC et le projet d'accompagnement signés par la bénéficiaire. AT2	

	VU - Compte rendu de la réunion du 15/12/2025 et information consignée sur le cahier de transmission. AT3 : VU : - absence d'éléments de preuve	
Objectif 1.8	La personne accompagnée participe à la vie sociale.	3,69
Critère 1.8.1	La personne accompagnée a la possibilité de maintenir ses liens sociaux et d'en créer de nouveaux, dans et hors l'établissement ou le service.	4
	EE : La personne accompagnée a la possibilité de maintenir ses liens sociaux existants dans et hors l'établissement ou le service.	4
	EE : La personne accompagnée a la possibilité de créer de nouveaux liens sociaux dans et hors l'établissement ou le service.	4
Critère 1.8.2	La personne peut s'investir dans la vie sociale et culturelle et participer à des événements sur le territoire grâce à un accompagnement adapté.	4
	EE : La personne accompagnée est encouragée à s'investir dans la vie sociale et culturelle et participer à des événements sur le territoire.	4
	EE : Sa participation est facilitée grâce à un accompagnement adapté.	4
	EE : La personne accompagnée reçoit des informations lui permettant de faire des choix de participation à la vie sociale et culturelle du territoire.	4
Critère 1.8.3	Les professionnels informent la personne accompagnée sur l'offre d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs, recueillent ses attentes et respectent ses choix de participation.	3,33
	EE : Les professionnels informent la personne accompagnée sur l'offre d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs.	2,75
	EE : Les professionnels recueillent les attentes de la personne accompagnée sur sa participation à la vie sportive, socio-culturelle et aux loisirs.	3,5
	EE : Les professionnels respectent les choix de la personne accompagnée sur sa participation à la vie sportive, socio-culturelle et aux loisirs.	3,75
	<i>Eléments de preuve :</i>	
	AT VU - Cahier de transmission : 22/11/2025 proposition d'animation - Inscription de la personne accompagnée dans les café discussions SEP (les intervenants du SSAD assure l'accompagnement) AT1 : VU : - les échanges avec la personne (exemple : sorties à la bibliothèque). - la fiche mission présentant le contexte d'intervention ("madame a besoin d'être rassurée et en confiance avec les intervenants" ; "Mme a un fauteuil électrique pour se déplacer à l'extérieur. Elle a besoin d'aide pour quitter la position assise"). - le PAP recueille les attentes et envies de la personne : "désire participer aux activités > OUI". AT2 VU - Remise de la gazette (vu au domicile du bénéficiaire) - PAP du 08/12/2025 - Jusqu'en juin 2025 une lettre d'activités et des animations était réalisée . Cette démarche sera	

	reconduite. - Planning d'intervention et les animations sociales (mardi après-midi et vendredi après midi / promenade, sites historiques, citadelle, bibliothèque de Truyes). AT3 : VU : - le projet d'accompagnement personnalisé > habitudes de vie, activités de loisirs : "aime la musique, les balades, les visites culturelles, animations et ateliers avec d'autres bénéficiaires". - le cahier de liaison > page de garde > "Activités à la demande de la bénéficiaire possible" + "1 sortie véhiculée tous les 15 jours". - le mail du 26/09/2025 relatif à l'organisation d'un pique-nique. - la transmission du 12/11/2026 : sortie au bois. - la transmission du 19/12/2025 : Atelier de Noël chez la bénéficiaire. - la transmission du 26/09/2025 : pique nique. - 31/01/2025 : animation salade de fruits et cake pour favoriser la mobilité et la participation.	
	Les professionnels identifient et mobilisent les ressources et moyens nécessaires à la mise en place d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs. EE : Les professionnels identifient les ressources et moyens nécessaires à la mise en place d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs. EE : Les professionnels mobilisent ces ressources au bénéfice de la personne accompagnée.	3,63 3,5 3,75
Critère 1.8.4	<i>Eléments de preuve :</i> AT VU - Accompagnement dans le cadre des réservations les séances de spectacle. AT1 : VU : - les ateliers de peinture, de lecture, ateliers créatifs. - le cahier de transmissions du 07/05/2025 : "conférence de Truyes" ; 28/05/2025 : "jeux et discussion" ; 28/01/2026 : "jeux de société". - le projet de service 2025-2030, p. 3/7, "Nos services ont pour finalités de maintenir et promouvoir le lien social et l'accès au droits des personnes dépendantes, en voie de fragilisation ou d'isolement". AT2 VU - Convention 2025 Bibliothèque de TRUYES - Association PUZZLE : espace de vie sociale ludothèque, café numérique AT3 : VU : - les activités sont mises en place petit à petit, gâteaux, crème, activités de loisirs à la demande de madame. - la bénéficiaire invite d'autres bénéficiaires chez elle. VATOA propose un accompagnement en voiture si besoin. - le mail du 26/09/2025 relatif à l'organisation d'un pique-nique. - la sortie en forêt, temps dédiés aux sorties dans la semaine accompagnée en voiture par l'intervenante. - la transmission relative à la sortie au bois du 12/11/2026	
	Les professionnels encouragent le recours à la pair-aidance et autres dispositifs facilitant l'entraide entre les personnes accompagnées.	3,5

	EE : Les professionnels encouragent le recours à la pair-aidance.	3,5
	EE : Les professionnels facilitent l'entraide entre les personnes accompagnées.	3,5
Critère 1.8.5	<i>Eléments de preuve :</i> AT VU Propos corroborés : la personne accompagnée met à disposition son véhicule aménagé PMR auprès de certaines personnes - Septembre 2025 :Participation à une marche solidaire "Marche de CANDY" pour une collecte de fonds pour la recherche de sclérose en plaque et aider les gens à se mobiliser. AT1 : VU : - la proposition de rencontrer d'autres bénéficiaires pour renforcer le lien social. AT2 VU - Organisation de rencontres repas et activités manuelles et créatives entre bénéficiaires du 19/12/2025 AT3 : VU : - la personne reçoit un groupe de bénéficiaire à son domicile, accompagnés par une intervenante. L'intervenante a mis en place une organisation pour les activités de groupe, à savoir que chacun apporte quelque chose. - le témoignage corroboré de la bénéficiaire. - la transmission du 19/12/2025 : atelier de Noël chez la bénéficiaire. - la transmission du 26/09/2025 : pique nique. - la transmission du 31/01/2025 : animation salade de fruits et cake pour favoriser la mobilité et la participation. - la transmission du 29/03/2024 : sortie de présentation à la maison Perce-Neige de Truyes.	
Objectif 1.9	La personne accompagnée exerce sa citoyenneté et/ou bénéficie d'une éducation à la citoyenneté.	4
Critère 1.9.1	La personne est accompagnée selon ses besoins et ses souhaits dans sa participation à la vie citoyenne.	4
	EE : La personne est accompagnée dans sa participation à la vie citoyenne au regard de ses besoins et souhaits.	4
	EE : La personne accompagnée bénéficie des informations utiles à l'exercice de la vie citoyenne.	4
	<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> AT La personne accompagnée sollicite ses proches pour sa participation à la vie citoyenne. AT1 : Critères cotés "non concerné" car la personne indique être autonome pour ces sujets là ou être aidée par son mari en cas de besoin	
	Les professionnels utilisent des moyens et des outils adaptés permettant à la personne accompagnée d'exercer sa citoyenneté ou de bénéficier d'une éducation à la citoyenneté.	4
	EE : Les professionnels facilitent l'exercice de la citoyenneté de la personne accompagnée grâce à la mobilisation de moyens et d'outils adaptés.	4
	EE : Les professionnels proposent à la personne accompagnée une éducation à la	

	citoyenneté.	4
Critère 1.9.2	<i>Eléments de preuve :</i> AT VU La personne accompagnée sollicite ses proches dans le cadre de l'accompagnement à la citoyenneté AT1 : VU : - le témoignage corroboré de la personne. AT2 VU - Accompagnement autour du renouvellement de la pièce d'identité et une demande est en cours pour sa carte d'électeurs (propos corroborés) AT3 : VU : - le témoignage corroboré de la bénéficiaire.	
	<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> AT VU La personne accompagnée sollicite ses proches dans le cadre de l'accompagnement à la citoyenneté AT1 : Critère non applicable car la personne indique être autonome dans les démarches administratives. AT3 : Critères non applicables car la personne accompagnée indique être autonome sur ce sujet.	
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	3,02
Objectif 1.10	La personne est actrice de la personnalisation de son projet d'accompagnement.	3,5
Critère 1.10.1	La personne exprime ses attentes sur son projet d'accompagnement.	4
	EE : La personne est sollicitée pour exprimer ses attentes sur son projet d'accompagnement.	4
Critère 1.10.2	La personne avec son entourage et les professionnels en équipe, coconstruisent le projet d'accompagnement.	4
	EE : La personne et les professionnels en équipe, élaborent conjointement le projet d'accompagnement.	4
	EE : L'entourage est associé, selon les souhaits de la personne, à la coconstruction de son projet d'accompagnement.	4
	Les professionnels évaluent les besoins de la personne pour construire son projet d'accompagnement en utilisant des outils d'évaluations validés.	3,38
	EE : Les professionnels évaluent les besoins de la personne pour élaborer son projet d'accompagnement.	3,5
	EE : Les professionnels utilisent des outils validés pour l'évaluation de ses besoins.	3,25
	<i>Eléments de preuve :</i> AT VU - Grille PCH	

Critère 1.10.3	- Fiche de mission 31 /07/ 2023 - Plan d'aide de soin - AT1 : - VU : - le projet d'accompagnement personnalisé en date du 23/03/2025 > Vie quotidienne et rythme de vie : "besoin d'aide pour se mettre debout , risque de chute, marche très peu, boit seule au verre avec un gobelet léger, aide au déplacement pour l'utilisation des toilettes". - le cahier de transmissions du 09/09/2025 : "madame a des douleurs au ventre, aide au lever". - AT2 - VU - PAP du 08/12/2025 : recueil et besoins des attentes - Fiche mission - Plan d'aide PCH du 13/01/2023 - AT3 : - VU : - le document "Evaluation des besoins", en date du mois d'Août 2022 reprenant les besoins relatifs à l'habitation (accessibilité extérieure/intérieure), les habitudes de vie (habillage, risque de chute, soins corporels...), l'alimentation, le sommeil, le parcours de soins, la vie sociale et les loisirs, l'état de dépendance (grille AGGIR). - l'observation de l'état de la personne. - la transmission du 13/07/2025 : "attention de bien vérifier les dates de péremption des plats dans le frigo" ; "le 08/2025 : "café moisi" ; le 22/01/2026 : "aide à la douche". - la transmission du 22/01/2026 : "Madame est très essoufflée, aide à l'habillage".
Critère 1.10.4	Les professionnels coconstruisent avec la personne et son entourage son projet d'accompagnement. 2,88 EE : Les professionnels coconstruisent le projet d'accompagnement avec la personne. 2,75 EE : Les professionnels associent son entourage selon les souhaits de la personne accompagnée. 3 <i>Eléments de preuve :</i> AT VU - PAP du 14/11/2025 - Grille attentes et besoins du PAP AT1 : VU : - absence d'éléments de preuve. AT2 VU - PAP du 08/12/2025 : recueil et besoins des attentes - Fiche mission - Plan d'aide PCH du 13/01/2023 AT3 : VU : - le témoignage de la bénéficiaire qui confirme participer à la construction de son projet. - la construction du projet animation avec la personne accompagnée. <i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> AT3 : Critère non applicable au regard de la situation de la bénéficiaire qui ne souhaite pas associer son

	entourage.	
Critère 1.10.5	Les professionnels mobilisent les ressources internes et/ou externes et les outils pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement de la personne.	3,75
	EE : Les professionnels mobilisent les ressources internes et/ou externes nécessaires à la mise en œuvre du projet d'accompagnement de la personne.	3,75
	EE : Les professionnels mobilisent les outils nécessaires à la mise en œuvre du projet d'accompagnement.	3,75
	<i>Eléments de preuve :</i>	
	VU	
	- PAP 14/11/2025	
	- Fiches mission : animation	
	- Cahier de transmission	
	- Planning d'intervention : accompagnement pour les courses 20/08/2025, jardin jocondien 28/09/2025	
	AT1 :	
	VU :	
	- la fiche-mission mise à jour en fonction de l'évolution des besoins de la personne : identitovigilance ok + plan d'aide > interventions tous les matins à partir de 10h (1h) pour le lever, le petit-déjeuner et la douche (sauf week-end et jours fériés) + tous les midis 30 mon + 2h (le mardi) pour le déjeuner, installation aux toilettes et ménage / + 2h (le mercredi) pour le déjeuner et social + coordonnées proches et médecins + informations concernant la situation médicale de la bénéficiaire + missions et protocoles en fonction du niveau d'autonomie.	
	AT2	
	VU	
	- PAP du 08/12/2025	
	- Evaluation des besoins du 19/09/2023	
	- Fiche mission 05/01/2025	
	- Planning d'intervention (marche, mise ne lien avec les autres bénéficiaires, jeux de société, lecture, aménagement intérieur)	
	AT3 :	
	VU :	
	- la fiche mission (2 passages par jour).	
	- les transmissions du cahier du 29/01/2025 : " mise en place et préparation du repas, toilette intime + 1 change, mise en pyjama, vaisselle, poubelle et discussion".	
	- la transmission du cahier du 12/01/2026 : "gant de toilette, habillage".	
	- la transmission du cahier du 16/01/2026 : "madame va un peu mieux mais elle préfère rester au lit. Petit-déjeuner avec la prise du traitement, riz pour midi au vu des problèmes intestinaux, vaisselle, poubelle et linge plié".	
	Les professionnels assurent la traçabilité et réévaluent le projet d'accompagnement avec la personne, chaque fois que nécessaire, et au moins une fois par an.	3
	EE : Les professionnels formalisent le projet d'accompagnement de la personne et ses mises à jour.	3
	EE : Les professionnels réévaluent avec la personne son projet d'accompagnement dès que nécessaire et au minimum une fois par an.	3
	<i>Eléments de preuve :</i>	
	VU	
	- PAP 14/11/2025	

Critère 1.10.6	- Fiches mission : animation - Cahier de transmission - Planning d'intervention AT1 : VU : - le projet d'accompagnement personnalisé en date du 23/03/2025 recueille les éléments de vie quotidienne et rythme de vie de la personne (heure de levé : 10h ; besoin d'autonomie ; risque de chute et de déambulation ; les soins corporels ; l'habillage et le déshabillage), les éléments relatifs à l'alimentation, l'élimination, le sommeil, le parcours de soins, le plan de soins, les missions au domicile, le profil intervenant, la vie sociale, les 14 besoins fondamentaux de Virginia Henderson ainsi que la liste des documents admiratifs. - la fiche mission réactualisée au fil de l'accompagnement. AT2 VU - PAP du 08/12/2025 - Evaluation des besoins du 19/09/2023 - Fiche mission 05/01/2025 - Planning d'intervention AT3 : VU : - le document relatif à l'évaluation des besoins complété à l'admission (02/08/2022). - le PAP, non daté et non signé par la bénéficiaire. - la fiche mission, mise à jour dès que nécessaire, qui présente l'identité de la bénéficiaire, la personne à contacter, les éléments significatifs du logement de la personne ("Mme écrit ses besoins du jour sur le tableau blanc à côté du frigo"), les informations concernant la bénéficiaire ("Madame souhaite passer à un régime pesco-végétarien, penser à adapter les menus pour qu'ils soient équilibrés"), les missions et protocoles mis en place ("aide au lever", "toilette", "repas", "aide au coucher", "entretien du domicile", "animation/projets").	
Objectif 1.11	L'entourage est associé dans l'accompagnement de la personne.	2,54
Critère 1.11.1	La personne définit avec les professionnels la place de son entourage dans son accompagnement. EE : La personne décide de la place de son entourage dans son accompagnement. EE : Le choix fait par la personne accompagnée, sur la place donnée à son entourage, est respecté.	4 4 4
	Les professionnels informent, orientent et/ou accompagnent l'entourage vers les dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants. EE : Les professionnels connaissent les dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants pour l'entourage. EE : Les professionnels informent l'entourage des dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants. EE : Les professionnels orientent et/ou accompagnent l'entourage vers les dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants.	1,08 1,25 1 1
	<i>Eléments de preuve :</i> AT Absence d'éléments de preuves Les professionnels ne connaissent pas les dispositifs de répit Les professionnelles précisent qu'ils n'y a pas eu de demandes d'accompagnement vers des	

Critère 1.11.2	dispositifs de prévention, de soutien et de répit pour l'entourage de la personne accompagnée AT1 : VU : - les accueils de jour du territoire. AT2 VU - Les professionnels ne connaissent pas les dispositifs de répit - La personne n'est pas concernée par les dispositifs de soutien et de répit pour son entourage AT3 : VU : - l'intervention de VATOA en relais des aidants (en lien aux heures à disposition des aidants). - l'association AGEVIE sur le territoire qui propose un accueil de jour, un hébergement temporaire ou permanent, de l'habitat inclusif et du soutien aux aidants. <i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> AT Les professionnelles précisent qu'ils n'y a pas eu de demandes d'accompagnement vers des dispositifs de prévention, de soutien et de répit pour l'entourage de la personne accompagnée. AT2 La personne n'est pas concernée par les dispositifs de soutien et de répit pour son entourage AT3 : Les critères ne sont pas applicables au regard de la situation de la personne accompagnée qui ne souhaitent pas associer son entourage à son accompagnement.
Thématique	Accompagnement à l'autonomie 3,78
Objectif 1.12	La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant son autonomie. 3,56
Critère 1.12.1	La personne accompagnée exprime régulièrement ses attentes sur les mesures d'aide et de soutien souhaitées pour favoriser ou préserver son autonomie. 4 EE : La personne accompagnée exprime ses attentes sur les mesures d'aide et de soutien souhaitées pour favoriser son autonomie. 4 EE : La personne accompagnée est régulièrement sollicitée pour exprimer ses attentes en vue de préserver son autonomie. 4
	Les professionnels évaluent régulièrement les besoins de la personne accompagnée pour favoriser ou préserver son autonomie. 3,5 EE : Les professionnels évaluent les besoins d'accompagnement de la personne pour favoriser son autonomie. 3,5 EE : Les professionnels réévaluent régulièrement les besoins d'accompagnement de la personne pour préserver son autonomie. 3,5 <i>Eléments de preuve :</i> VU - Fiche mission du 28/03/2025 - PAP du 14/11/2025 AT1 : VU : - la grille AGGIR de niveau 2 > aide au lever : "accompagner la personne en adoptant les bons gestes et en utilisant les postures adaptées (placer l'une de nos jambes entre les siennes, mettre nos bras dans son dos en les plaçant sous ses aisselles...). - la grille AGGIR de niveau 1 > Toilette.

Critère 1.12.2	- la grille AGGIR de niveau 1 > Repas. - la professionnelle encourage la bénéficiaire à faire seule, est à l'écoute, et favorise la valorisation de la personne. - la professionnelle indique réévaluer en observant l'état de santé de la personne, à chaque intervention, à savoir si elle a plus de difficultés, évaluation des douleurs (note entre 0 et 5). AT2 VU - PAP du 08/12/2025 - Evaluation des besoins du 19/09/2023 - Fiche mission 05/01/2025 AT3 : VU : - le plan d'aide : APA (42 heures), inscrit sur la fiche mission. - la grille AGGIR de niveau 3, inscrite sur la fiche mission et déclinée pour chaque geste du quotidien : aide au lever > niveau 2 : accompagnement à la douche , "Mme étant encore autonome, elle demande à être accompagnée à la douche" ; repas > niveau 1 : "cuisiner un repas adapté à ce que la personne demande, mettre la table et mettre à disposition les différentes choses nécessaires" ; aide au coucher > niveau 2 : nécessitant un accompagnement poussé. - la professionnelle explique que pour la douche, l'intervenante a proposé un réaménagement de la salle de bain, ce qui permet à la personne de se doucher seule (information non tracée). - la professionnelle aide l'accompagnement au paiement en ligne et accompagne à la recherche du code de livraison reçu par sms.
Critère 1.12.3	Les professionnels repèrent de manière précoce les risques de perte d'autonomie et d'isolement social de la personne accompagnée et alertent les personnes-ressources. 3,17 EE : Les professionnels alertent les personnes-ressources en cas de risque de perte d'autonomie ou d'isolement social de la personne accompagnée. 3 EE : Les professionnels repèrent de manière précoce les risques de perte d'autonomie et d'isolement social de la personne accompagnée. 3,33 <i>Eléments de preuve :</i> VU AXE FORT PAP : changement de texture repas. La personne accompagnée a changé de texture suite à des fausses routes avec un passage en texture mixé. AT1 : VU : - absence d'éléments de preuve. AT2 VU - Novembre 2025 : Transmission auprès du médecin généraliste de perte d'autonomie AT3 : VU : - l'information relative à la douche et au besoin d'aménagement a été transmise à la personne de confiance par sms. - la professionnelle explique que pour la douche, l'intervenante a proposé un réaménagement de la salle de bain, ce qui permet à la personne de se doucher seule (information non tracée). <i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> AT1 :

	Critère non applicable car la personne accompagnée n'a pas été confrontée à la situation décrite.	
Objectif 1.13	La personne est accompagnée pour accéder ou se maintenir dans son logement ou son hébergement.	4
Critère 1.13.1	La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer ses attentes en matière de logement ou d'hébergement.	4
	EE : La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer ses attentes en matière de logement ou d'hébergement.	4
	EE : Les attentes formulées par la personne accompagnée sont prises en compte.	N.C
	<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> AT La personne accompagnée a réalisé ses démarches d'aménagement de son logement avec l'ergothérapeute de la MDPH AT1 : Critères non applicables au regard de la situation de la personne qui n'exprime pas de besoin en matière de logement. AT2 La personne a sa propre maison et veut rester chez elle. AT3 : Critère non applicable au regard de la situation de la personne qui ne rencontre pas de problématique liée à son logement qui est tout à fait adapté.	
Critère 1.13.2	La personne est accompagnée dans ses démarches pour accéder ou se maintenir dans son logement ou hébergement.	N.C
	EE : La personne accompagnée est informée ou conseillée dans ses démarches relatives à son logement ou hébergement.	N.C
	EE : La personne peut s'adresser aux professionnels pour être accompagnée et soutenue dans ses démarches d'accès ou de maintien dans son logement/ hébergement.	N.C
	<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> AT La personne accompagnée a réalisé ses démarches d'aménagement de son logement avec l'ergothérapeute de la MDPH AT1 : Critères non applicables au regard de la situation de la personne qui n'exprime pas de besoin en matière de logement. AT2 Critères non applicables au regard de la situation de la personne qui n'exprime pas de besoin en matière de logement. AT3 : Critère non applicable au regard de la situation de la personne qui ne rencontre pas de problématique liée à son logement qui est tout à fait adapté.	
	Les professionnels accompagnent la personne dans sa recherche de logement ou d'hébergement adapté à ses besoins et attentes.	N.C
	EE : Les professionnels prennent en compte les besoins et attentes exprimés par la personne accompagnée dans sa recherche de logement ou d'hébergement.	N.C

	EE : Les professionnels adaptent l'accompagnement de la personne pour sa recherche de logement ou d'hébergement. N.C <i>Eléments de preuve :</i> Critère non applicable : La personne accompagnée dispose de son logement aménagé. AT1 : VU : - témoignage corroboré de la bénéficiaire. AT2 VU La personne accompagnée est propriétaire de son logement et n'est pas concernée par ce critère. AT3 : VU : - le témoignage corroboré de la personne accompagnée. <i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> AT Critère non applicable : La personne accompagnée dispose de son logement aménagé. AT1 : Critère non applicable au regard de la situation de la personne qui n'exprime pas de besoin en matière de recherche de logement. AT2 La personne accompagnée est propriétaire de son logement et n'est pas concernée par ce critère. AT3 : Critères non applicables au regard de la situation de la personne qui n'exprime pas de besoins particuliers en matière de logement.	
Thématique	Accompagnement à la santé	3,36
Objectif 1.14	La personne bénéficie d'un accompagnement en matière de prévention et d'éducation à la santé.	3,14
	La personne accompagnée participe à la définition de ses besoins en matière de prévention et d'éducation à la santé. EE : La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer ses attentes en matière de prévention en santé. EE : La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer ses attentes en matière d'éducation à la santé.	4 4 4
	<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> AT La personne accompagnée est suivie par le médecin traitant et le neurologue du CHU sur les sujets de prévention en santé. AT1 : Critères non applicables car la personne indique être autonome en matière de prévention et d'éducation à la santé (suivis médicaux organisés par elle-même). AT2 La personne accompagnée sollicite son médecin généraliste, le kinésithérapeute ainsi que l'infirmière	

Critère 1.14.2	Les professionnels évaluent les besoins de la personne accompagnée en matière de prévention et d'éducation à la santé. 2,5 EE : Les professionnels évaluent les besoins de la personne accompagnée en matière de prévention en santé. 2,5 EE : Les professionnels évaluent les besoins de la personne accompagnée en matière d'éducation à la santé. 2,5 <i>Eléments de preuve :</i> AT Les aides à domicile du SAAD suivent les directives des professionnels de santé sur le terrain : infirmiers libéraux, aides-soignants, médecins... Les missions sont les suivantes : accompagnement, aide aux actes de la vie quotidienne, entretien du logement, réalisation des courses, confection des repas, aide à la prise des repas, aide à la prise des médicaments si protocolisé. L'évaluation des besoins en santé relève principalement du pôle soins SSIAD avec lequel le SAAD collabore. AT1 : VU : - l'observation de l'hygiène, de l'état des dents, des odeurs, qui indique que la personne n'a pas de besoins spécifiques en matière de prévention et d'éducation à la santé. - le témoignage corroboré de la personne indique être autonome en matière de prévention et d'éducation à la santé. AT2 VU - Transmission du 11 / 09/2025 : Accompagnement dans le cadre de la vaccination contre la grippe - Transmission 12/02/2024 : évaluation au regard des troubles et de la diversification alimentaire (la personne accompagnée sautait des repas et peu de diversification) AT3 : VU : - l'affichage relatif à la prévention contre la grippe. - la brochure "Sport santé", Dispositif PAIPS, porté par le CD d'Indre-et-Loire. - la professionnelle explique que la personne a décidé d'arrêter de manger de la viande > conseil de l'intervenante de prendre rendez-vous avec une diététicienne. <i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> AT Les aides à domicile du SAAD suivent les directives des professionnels de santé sur le terrain : infirmiers libéraux, aides-soignants, médecins... Les missions sont les suivantes : accompagnement, aide aux actes de la vie quotidienne, entretien du logement, réalisation des courses, confection des repas, aide à la prise des repas, aide à la prise des médicaments si protocolisé. L'évaluation des besoins en santé relève principalement du pôle soins SSIAD avec lequel le SAAD collabore. AT1 : Critère non applicable au regard de la situation de la personne qui indique être autonome dans ce domaine.	
	Les professionnels orientent vers et/ou mettent en œuvre un programme de prévention et d'éducation à la santé adapté à la personne accompagnée. 2,84	

Critère 1.14.3	EE : Les professionnels mettent en œuvre un programme de prévention et d'éducation à la santé adapté à la personne accompagnée.	3
	EE : Les professionnels orientent la personne accompagnée vers un programme de prévention et d'éducation à la santé.	2,67
	<i>Eléments de preuve :</i> AT Les professionnels du SAAD en réfèrent aux professionnels de santé sur le terrain. L'aide à domicile référente suit les conseils des professionnels de santé en matière de prévention et d'éducation à la santé de la personne accompagnée AT1 : VU : - le courrier du 30/03/2025, envoyé par la direction, à destination de l'ensemble des bénéficiaires, dans le cadre de la survenue d'épisodes de fortes chaleurs : "Madame, Monsieur, À l'occasion de la survenue d'épisodes de fortes chaleurs, nous vous invitons à adopter, pour votre santé et celle des intervenants les gestes suivants : • Maintenir son habitation au frais en fermant les volets le jour et en aérant la nuit si les températures sont redevenues inférieures à celles de la journée • Boire régulièrement de l'eau, mouiller son corps et se ventiler, manger en quantité suffisante et se nourrir avec des aliments riches en eau, éviter de boire de l'alcool • Éviter les efforts physiques • En cas de fatigue subite, de maux de tête et/ou de nausée, informez les intervenants et toutes les personnes de votre entourage. • Ne pas hésiter à demander conseil à votre médecin, infirmière ou pharmacien, tout particulièrement en cas de problème de santé ou de traitement médicamenteux régulier (adaptation de doses par exemple). Nous serons amenés à faire évoluer l'organisation des interventions, particulièrement sur les après-midis lors de l'entretien du domicile, afin de prévenir tout risque professionnel inhérent à la chaleur. En conséquence, nous vous contacterons pour prendre de vos nouvelles et convenir, si besoin, des changements d'horaire d'intervention sur ces épisodes difficiles". - le courriel du 30/06/2025 à destination des professionnels informant de l'envoi du courrier relatif à la canicule envoyé à l'ensemble des bénéficiaires (+ PJ). AT2 VU Mail de Transmission de plaquettes octobre 2024 explications de gestes barrières au domicile . Au domicile accompagnement avec un chainage de la toilette . Mail canicule : 30/06/2025 AT3 : VU : - le conseil de l'intervenante pour la prise de rendez-vous avec la diététicienne. La diététicienne se déplace au domicile.	
	<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> AT Les professionnels du SAAD en réfèrent aux professionnels de santé sur le terrain. L'aide à domicile référente suit les conseils des professionnels de santé en matière de prévention et d'éducation à la santé de la personne accompagnée AT3 :	

	Critère non applicable au regard des missions du service.	
Critère 1.14.4	Les professionnels facilitent la compréhension des messages de prévention et d'éducation à la santé de la personne accompagnée.	3,75
	EE : Les professionnels adaptent les messages de prévention et d'éducation à la santé à la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels s'appuient sur des supports de communication adaptés pour faciliter sa compréhension des messages de prévention et d'éducation à la santé.	3,5
	<i>Eléments de preuve :</i> VU	
	Propos corroborés : prévention plan canicule AT1 : VU : - absence d'éléments de preuve. AT2 VU Mail de Transmission de plaquettes octobre 2024 explications de gestes barrières au domicile . Au domicile accompagnement avec un chainage de la toilette . Mail canicule : 30/06/2025 AT3 : VU : - absence d'éléments de preuve	
	<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> AT1 : Critère non applicable au regard de la situation de la personne qui indique être autonome dans ce domaine. AT3 : Critères non applicables au regard des missions du service.	
Critère 1.14.5	Les professionnels organisent l'accompagnement et/ou accompagnent la personne lors des dépistages et des soins de prévention.	4
	EE : Les professionnels organisent l'accompagnement de la personne lors des dépistages et des soins de prévention.	4
	EE : Les professionnels accompagnent la personne lors des dépistages et des soins de prévention.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> VU	
	- Accompagnement pour le vaccin du Covid et ceinture lombaire transmission du 22/10/2025 AT1 : VU : - la professionnelle indique les besoins en la matière et informe les infirmières qui prendront le relais. AT2 VU - Les accompagnements des dépistages et des soins de préventions sont organisés et assurés par les infirmières libérales et le médecin traitant. AT3 :	

	VU : - absence d'éléments de preuve. <i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> AT1 : La professionnelle indique que la personne accompagnée n'est pas concernée par la situation. AT2 Les accompagnements des dépistages et des soins de préventions sont organisés et assurés par les infirmières libérales et le médecin traitant. AT3 : Critères non applicables au regard des missions du service.	
	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à l'éducation à la santé. EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à l'éducation à la santé.	1,75 1,75
Critère 1.14.6	<i>Eléments de preuve :</i> AT Absence d'éléments de preuves apportés AT1 : VU : - la formation ADVF 02/2025 > 02/2026. AT2 VU - Sensibilisation assurée par un médecin traitant auprès de l'équipe (Alzheimer), AT3 : VU : - les réunions d'équipe du lundi.	
Objectif 1.15	La personne est actrice de ses choix sur son accompagnement en santé, la stratégie thérapeutique et les soins qui lui sont proposés.	3,75
	Les professionnels identifient et/ou évaluent régulièrement les besoins en santé de la personne accompagnée. EE : Les professionnels identifient et/ou évaluent les besoins spécifiques en santé de la personne accompagnée. EE : Les professionnels réévaluent les besoins en santé de la personne accompagnée dès que nécessaire et au minimum une fois par an.	N.C N.C N.C
	<i>Eléments de preuve :</i> AT Les besoins en santé de la personne accompagnée sont évalués par le médecin et les professionnels libéraux qui interviennent. AT1 : VU : - l'observation par la professionnelle comme un début d'esquarre, les plaies, les problèmes de peau. AT2 VU	

Critère 1.15.5	Cette mission est réalisée par le médecin et les infirmières. AT3 : VU : - la professionnelle indique que les infirmiers passent tous les jours et peuvent échanger avec les intervenants. <i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> AT Les besoins en santé de la personne accompagnée sont évalués par le médecin et les professionnels libéraux qui interviennent. AT1 : Critère non applicable au regard de la situation de la personne (la professionnelle indique ne pas avoir été confrontée à la situation avec la personne accompagnée) ainsi qu'au regard des missions du service. AT2 Cette mission est réalisée par le médecin et les infirmières. AT3 : Critères non applicables au regard des missions du service.
Critère 1.15.6	Les professionnels repèrent de manière précoce les risques en santé pour la personne accompagnée et alertent les personnes-ressources. 4 EE : Les professionnels repèrent de manière précoce les risques en santé pour la personne accompagnée. 4 EE : Les professionnels alertent les personnes-ressources en cas de risque en santé pour la personne accompagnée. 4 <i>Eléments de preuve :</i> AT Grille PCH - Fiche de mission 31 /07/ 2023 - Plan d'aide de soin AT1 : VU : - les transmissions dans le cahier et information de la direction et des coordinateurs par mail. AT2 VU - repérage de troubles dans l'expression, la présence, et la mobilité . - Une alerte à été faite auprès du médecin traitant 17 juillet 2024 AT3 : VU : - la professionnelle alerte les infirmiers en cas de problèmes pour préconiser les premiers soins et trace dans le cahier de transmissions si besoin. <i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> AT1 : Critère non applicable au service au regard de ses missions. AT3 : Critères non applicables au regard des missions du service.

Critère 1.15.10	Les professionnels mobilisent les expertises et partenariats du territoire, nécessaires à l'accompagnement à la santé de la personne.	3,5
	EE : Les professionnels connaissent les experts et partenaires du territoire identifiés dans le cadre de l'accompagnement à la santé de la personne.	4
	EE : Les professionnels mobilisent ces experts et partenaires du territoire nécessaires à l'accompagnement de la personne.	3
	<i>Eléments de preuve :</i>	
	VU	
	- Annuaire des partenaires	
	- fiche mission	
	- PAP : liste des intervenants	
	AT1 :	
	VU :	
Objectif 1.16	- la fiche-mission indique :	
	- le Dr Dubart, médecin traitant.	
	- les infirmières libérales	
	- la professionnelle peut être en contact avec les infirmières et les informer de toute situation changeante.	
	AT2	
	VU	
	- Evaluation des besoins du 19/09/2023	
	- PAP 08/12/2025: partenaires	
	- Les partenaires identifiés : équipe mobile mobile Alzheimer, médecin traitant , médecin spécialisé Alzheimer et IDE	
	AT3 :	
Critère 1.16.1	VU :	
	- le cahier de transmission, page de garde (téléphones utiles) :	
	> assistante sociale d'appui santé 37	
	> médecin Gradinaru	
	> IDE M. BEAUDET	
	> kinésithérapeute	
	- la professionnelle alerte les infirmiers en cas de problèmes pour préconiser les premiers soins et tracé dans le cahier de transmissions si besoin.	
	La personne accompagnée bénéficie d'une prise en charge de ses douleurs.	3,19
	La personne s'exprime sur la manière dont sont prises en charge ses douleurs tout au long de son accompagnement.	4
	EE : La personne exprime ses douleurs tout au long de son accompagnement.	4
	EE : La personne accompagnée estime que ses douleurs sont prises en compte.	4
	Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement et tracent les douleurs de la personne accompagnée selon des modalités adaptées.	2,75
	EE : Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement les douleurs de la personne accompagnée.	3,25
	EE : Les professionnels connaissent les manifestations habituelles d'expression des douleurs de la personne accompagnée.	2,75
	EE : Les professionnels utilisent des moyens et outils adaptés pour évaluer ces douleurs.	2,25
	EE : Les professionnels assurent la traçabilité de ces repérages et/ou évaluations dans le dossier de la personne accompagnée.	2,75

Critère 1.16.2	<i>Éléments de preuve :</i> AT Vu Propos corroborés : Les aides à domicile repèrent les douleurs de la personne qu'elles accompagnent depuis un certain temps. Les professionnels n'utilisent pas d'échelle de la douleur spécifique. En cas de grosse douleur, ils alertent les médecins, les équipes AT1 : VU : - l'échelle de la douleur de 0 à 5. - la transmission dans le cahier du 29/09/2025 : "madame a des douleurs au ventre, aide au lever". - la transmission du 30/09/2025 : "toujours quelques douleurs au ventre/sonde". - la transmission du 19/10/2025 : "mal à l'épaule". - la professionnelle indique que la personne présente de fréquentes douleurs au ventre liées à la pose d'une sonde gastrique ainsi que douleurs à l'épaule. Propos corroborés avec la personne. AT2 VU - Repérage de troubles dans l'expression, la présence, et la mobilité . - Une alerte à été faite auprès du médecin traitant mai juin 2024; L'évaluation se fait à partir des dires de la personne AT3 : VU : - le repérage passe par la façon de marcher ou le visage de la personne accompagnée.
Critère 1.16.3	Les professionnels recueillent, auprès de l'entourage, des informations sur les manifestations habituelles des douleurs chez la personne accompagnée. 3 EE : Les professionnels sollicitent l'entourage pour faciliter le repérage des douleurs de la personne accompagnée. 3 EE : Les professionnels prennent en compte les alertes de l'entourage pour élaborer le projet de prise en charge des douleurs de la personne accompagnée. 3 <i>Éléments de preuve :</i> AT Transmission : alerte de la soeur le 01/12/024 AT1 : VU : - le témoignage de la personne accompagnée. AT2 VU L'entourage n'est pas sollicité dans le projet d'accompagnement de la personne accompagnée AT3 : VU : - absence d'éléments de preuve. <i>Éléments justificatifs si cotation « NC » :</i> AT1 : Critère non applicable au regard de la situation de la personne qui ne souhaite pas impliquer son entourage. AT2

	L'entourage n'est pas sollicité dans le projet d'accompagnement de la personne accompagnée. AT3 : Critères non applicables au regard de la situation de la personne accompagnée qui ne souhaite pas associer son entourage à son accompagnement.	
	Les professionnels alertent et/ou mobilisent tous les moyens nécessaires pour soulager la douleur de la personne accompagnée. EE : Les professionnels alertent les personnes-ressources lorsque la personne accompagnée fait part d'une douleur. EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour soulager la douleur de la personne accompagnée.	3 3 3
Critère 1.16.5	<i>Eléments de preuve :</i> VU - Transmission : accompagnement pour l'achat de la ceinture lombaire AT1 : VU : - les transmissions dans le cahier sont à disposition des infirmiers. - la transmission dans le cahier du 29/09/2025 : "madame a des douleurs au ventre, aide au lever". - la transmission du 30/09/2025 : "toujours quelques douleurs au ventre/sonde". - la transmission du 19/10/2025 : "mal à l'épaule". AT2 VU - Repérage de troubles dans l'expression, la présence, et la mobilité . - Une alerte à été faite auprès du médecin traitant mai juin 2024 AT3 : VU : - absence d'éléments de preuve. <i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> AT1 : Critère relatif à la mobilisation des moyens pour soulager la douleur non applicable au regard des missions du service et des profils des intervenants.	
Thématique	Continuité et fluidité des parcours	2,19
Objectif 1.17	La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant la continuité et la fluidité de son parcours.	2,19
	La personne est accompagnée pour prévenir les situations de transition ou de rupture dans son parcours. EE : La personne est accompagnée pour prévenir les situations de transition ou de rupture dans son parcours.	N.C N.C
Critère 1.17.1	<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> AT La personne accompagnée n'a pas connu de situation de rupture. AT1 : Critère non applicable car la personne indique ne pas être concernée par le risque de rupture dans son parcours.	

	AT2 Pas de situation de rupture rencontrée depuis son suivi avec le service. AT3 : Critère non applicable au regard de la situation de la personne qui n'a pas rencontré de rupture dans son parcours grâce à un accompagnement renforcé de VATOA.	
Critère 1.17.2	Les professionnels accompagnent la personne et mobilisent les partenariats nécessaires en cas de situation de rupture concernant son parcours. EE : Les professionnels savent identifier les situations de rupture concernant le parcours de la personne accompagnée. EE : Les professionnels accompagnent la personne en cas de situation de rupture dans son parcours. EE : Les professionnels connaissent et mobilisent les partenaires pour apporter une aide à la personne accompagnée en cas de situation de rupture dans son parcours.	N.C N.C N.C N.C
	<i>Éléments de preuve :</i> AT La personne accompagnée n'est pas concernée par une situation de parcours. AT1 : VU : - absence d'éléments de preuve. AT2 VU Pas de situations de rupture rencontrée AT3 : VU : - absence d'éléments de preuve.	
	<i>Éléments justificatifs si cotation « NC » :</i> AT Critère non applicable : La personne accompagnée n'est pas concernée par une situation de parcours. AT1 : Critères non applicables au regard de la situation de la personne qui n'est pas confrontée à une situation de rupture dans son parcours. AT2 Critère non applicable au regard de la situation de la personne qui n'est pas confrontée à une situation de rupture dans son parcours. AT3 : Critères non applicables au regard de la situation de la personne accompagnée qui n'a pas été confrontée à une situation de rupture dans son parcours, grâce à l'accompagnement quotidien et diversifié proposé par l'association.	
	Les professionnels apportent leur(s) expertise(s) en soutien d'autres intervenants dans l'accompagnement de la personne. EE : Les professionnels connaissent les intervenants impliqués dans l'accompagnement de la personne. EE : Les professionnels apportent leur(s) expertise(s) en soutien aux autres intervenants pour assurer la continuité et la fluidité du parcours de la personne	3,38 4 2,75

Critère 1.17.3	accompagnée. <i>Eléments de preuve :</i> VU - Intervention de HUMANCIA et ADMR AT1 : VU : - les partenaires dans la fiche mission : - le Dr Dubart, médecin traitant. - les infirmières libérales - la professionnelle peut être en contact avec les infirmières et les informer de toute situation changeante. - les transmissions dans le cahier sont à disposition des infirmiers. - la transmission dans le cahier du 29/09/2025 : "madame a des douleurs au ventre, aide au lever". - la transmission du 30/09/2025 : "toujours quelques douleurs au ventre/sonde". - la transmission du 19/10/2025 : "mal à l'épaule". AT2 VU - Logiciel infologis : fiche du bénéficiaire (médecin, ide, équipe mobile alzheimer) AT3 : VU : - le cahier de transmission, page de garde (téléphones utiles) : > assistante sociale d'appui santé 37 > médecin Gradinaru > IDE M. BEAUDET > kinésithérapeute - lors du décès de la femme de la personne, les interventions au domicile ont été intensifiées. - la professionnelle alerte les infirmiers en cas de problèmes pour préconiser les premiers soins et tracé dans le cahier de transmissions si besoin.
Critère 1.17.4	Les professionnels participent aux réunions de coordinations (médico-psycho-sociales) nécessaires à l'accompagnement de la personne. 1 EE : Les professionnels ont identifié les différents réseaux de coordination globale (médico-psycho-sociales), adaptés à l'accompagnement de la personne. 1 EE : Les professionnels participent aux réunions de coordination interdisciplinaires nécessaires à la continuité et à la fluidité de l'accompagnement de la personne. 1 <i>Eléments de preuve :</i> AT Absence d'éléments de preuves AT1 : VU : - absence d'éléments de preuve. AT2 VU Pas de réseau de coordination autour de la personne accompagnée. AT3 : VU : - absence d'éléments de preuve.

	<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> AT2 VU Pas de réseau de coordination autour de la personne accompagnée.	
Chapitre 2	Les professionnels	3,42
Thématique	Bientraitance et éthique	3,5
Objectif 2.1	Les professionnels contribuent aux questionnements éthiques.	3,5
Critère 2.1.1	Les professionnels identifient en équipe les questionnements éthiques propres à la personne accompagnée.	3
	EE : Les professionnels identifient les questionnements éthiques à partir de situations vécues dans l'accompagnement de la personne.	3
	EE : Les professionnels partagent en équipe les questionnements éthiques identifiés.	3
	<i>Eléments de preuve :</i> VU : - les réunions hebdomadaires du lundi après-midi, l'ordre du jour est construit par rapport aux situations des bénéficiaires. - les CR des 01/12/25 ; 12/05 et 06/09/25. - les comptes-rendus sont classés sur Dropbox et accessibles uniquement à la direction et aux coordinateurs. - le compte-rendu du 19/01/2025 : "difficultés financières. Fils cherche validation. Lit plus grand en cours de commande". - le projet de service 2025-2030, "les salariés ont, activement, participé à son élaboration lors des réunions hebdomadaires des équipes qui consistent à évaluer les protocoles d'intervention, les adapter aux besoins des bénéficiaires ainsi qu'aux capacités des intervenants, à identifier les besoins de formation et définir les moyens de prises en considération" + p.3, "Les services sont mis en œuvre selon une éthique qui consiste à donner la primauté à la personne, à son autonomie, son bien-être et à son épanouissement et ce dans un environnement choisi par elle". - le mail à destination du Dispositif d'Appui à la Coordination (DAC) du 08/09/2022 présente le formulaire de demande d'intervention de "Appui Santé 37" (du 08/09/2022) > présentation de la situation de la part de VATOA : "Mme X. souhaite bénéficier de conseils au regard des spécificités de sa dépendance et de celle de son amie". Le mail a également été transmis à la bénéficiaire. - la transmission sur logiciel (onglet "salon d'équipe") du 02/01/2026 : "Monsieur très fatigué, je suis restée que 20 minutes, je lui ai fait qu'une petite toilette". - la transmission du 27/12/2025 : "Bonjour, pas d'eau chaude chez madame B, j'ai fait chauffer de l'eau". - la transmission du 12/09/2025: "Mme B. trop douloureuse pour la douche, toilette au lit ce matin". - Retours d'expérience, analyse de pratique - Bimensuel par groupe de 7 intervenants > Présentation des situations complexes/Questionner notre pratique - Evaluer les écarts entre la fiche mission et la pratique - Identifier les difficultés, les comprendre.	
	Les professionnels associent la personne et son entourage, aux questionnements éthiques, liés à son accompagnement.	4
	EE : Les professionnels associent la personne et son entourage aux réflexions éthiques liées à son accompagnement.	4
	EE : Les professionnels profitent de ces moments de partage pour réinterroger leurs pratiques.	4
	<i>Eléments de preuve :</i>	

Critère 2.1.2	VU : - l'évaluation des besoins - Projet individualisé d'aide et d'accompagnement du 10/01/22 > Origine de la demande > famille/autre : AS hôpital. - la demande des enfants pour une aide à la toilette, repas et change le soir et refus du fils le midi. - le mail du directeur à l'AS de la dame du 11/12/25 > "Suite à notre échange au sujet de madame D, la coordinatrice de Vatoa confirme l'inquiétude de sa fille quant au nombre d'heures. La coordinatrice a rencontré la fille de madame, elles ont convenu d'une prochaine réunion avec l'ensemble des enfants en présence de leur mère pour faire le point". - la démarche d'accompagnement de M B. dans les 15 j de l'entrée de la personne : "Motif de PEC "maladie d'Alzheimer, besoins d'accompagnement dans la vie quotidienne > objectifs du projet de vie "accompagner monsieur au quotidien afin de garantir sa sécurité et son confort à domicile. L'intervention de Vatoa permettra également la continuité des soins de confort en prenant le relais de l'aide à domicile". - la situation d'une bénéficiaire qui a besoin d'une prise en charge adaptée (fauteuil, douche, repas...) mais le fils ne voulait pas adapter le matériel. Le DAC a été sollicité mais n'a pas donné suite. - la situation d'une personne arrivée en sortie d'hôpital > la dame était dans son lit, sœur était 1ere aidante. Pour la gestion du quotidien, tout était validé par la sœur. - le Procès verbal de l'AG du 28/06/25 en présence de 10 bénéficiaires. "Afin de garantir un service adapté aux besoins des bénéficiaires, nous avons souhaité donner la parole aux bénéficiaires sur leur vécu actuel ainsi que sur leurs aspirations". - la réunion type CVS prévue pour le 1er trimestre 2026. - les PV de l'AG du 10/06/23; 29/06/24; 28/06/25 : volet "parole aux bénéficiaires". - le courriel du 05/09/25 de la direction de VATOA à destination des professionnels et relatif à la préparation d'une concertation avec le fils de Mme B.
Critère 2.1.3	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au questionnement éthique. 4 EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au questionnement éthique. 4 <i>Eléments de preuve :</i> VU : - l'attestation de formation par BONSIGNE FORMATION " Promotion de la bientraitance et prévention de la maltraitance à domicile (06 et 13/05/2025). - la convention de formation gestes et postures datant du 22/04/2024 (donnant lieu à un certificat Ergomotricité bienveillante "Gestes et postures") adaptés à l'entretien du domicile et à l'accompagnement des bénéficiaires" (BONSIGNE FORMATION), concerne tous les intervenants - Réalisation de 2025 à 2027 puis remise à niveau. - la formation "accompagner les bénéficiaires lors des toilettes intimes, (BONSIGNE FORMATION), "assurer une relation personnalisée : écouter, observation et échange", concerne les auxiliaires de vie - Réalisation 2025. - Promotion de la bientraitance et prévention à la maltraitance à domicile - Tous les salariés - 2026. - Fin d'accompagnement à domicile - Fin de vie - Auxiliaire de vie - 2027. - Analyse des pratiques et réflexion éthique en formation. 1 fois par semaine > mail. - le séminaire organisé par le département à la maison des sports de Touraine (avec SAAD, encadrement EHPAD) du 3/12/2025 "Attractivité des métiers de l'autonomie" : 4 ateliers > Coconstruire le sens au travail avec les équipes / Favoriser l'autonomie et le pouvoir d'agir / Renforcer les relations au sein des équipes et inter métiers.

Critère 2.1.4	L'ESSMS organise le questionnement éthique en associant l'ensemble des acteurs (personne accompagnée, professionnels, partenaires) et participe à des instances de réflexion éthique sur le territoire.	3
	EE : L'ESSMS organise le questionnement éthique en associant l'ensemble des acteurs (personne accompagnée, professionnels, partenaires).	3
	EE : L'ESSMS participe à des instances de réflexion éthiques sur son territoire.	3
	<i>Eléments de preuve :</i> VU : - Réunions interdisciplinaire du 19/09/2025 sur des situations complexes (SSIAD, ADMR , appui santé 37) point sur les interventions au regard des attentes de la bénéficiaire - Rencontre du 14 octobre avec la direction de l'autonomie sur le département > rencontre relative aux aides que le département pouvait fournir pour la qualité des accompagnements - le Procès verbal de l'AG du 28 juin 2025 en présence de 10 bénéficiaires. "Afin de garantir un service adapté aux besoins des bénéficiaires, nous avons souhaité donner la parole aux bénéficiaires sur leur vécu actuel ainsi que sur leurs aspirations. - le séminaire organisé par le département à la maison des sports de Touraine (avec SAAD, encadrement EHPAD) du 3/12/2025 "Attractivité des métiers de l'autonomie" : 4 ateliers > Coconstruire le sens au travail avec les équipes / Favoriser l'autonomie et le pouvoir d'agir / Renforcer les relations au sein des équipes et inter métiers. - la réunion type CVS prévue pour le 1er trimestre 2026.	
Thématique	Droits de la personne accompagnée	4
Objectif 2.2	Les professionnels favorisent l'exercice des droits fondamentaux et des libertés individuelles de la personne accompagnée.	4
Critère 2.2.2 (Impératif)	Les professionnels respectent la dignité et l'intégrité de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la dignité et de l'intégrité.	4
	EE : Les professionnels partagent entre eux ces pratiques.	4
	EE : Les professionnels mettent en œuvre ces bonnes pratiques.	4
Critère 2.2.2 (Impératif)	<i>Eléments de preuve :</i> VU : - la notice relative à la personne de confiance avec attestation contre signature. - le formulaire de désignation d'une personne de confiance datée et signée le 11/01/2026. - le DIPEC du 27/09/2025 : identité vigilance ok , contexte de la demande (VATOA est sollicitée par monsieur V. pour un entretien du logement), nature de la prestation fournie, modalités d'intervention, tarif, informations relatives aux dispositions relatives à l'abus de faiblesse, coupon d'annulation de la commande. - la demande d'aides à l'autonomie à domicile pour les personnes âgées 23/06/2024. - affichage de l'arrêté fixant la liste des personnes qualifiées. - l'affichage de la charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance. - le guide de bienvenue Nouveaux salariés (2026) > Procédure de votre intégration au sein de l'équipe > "Avant d'agir en autonomie, vous serez en binôme la première semaine afin de vous présenter aux bénéficiaires et de vous aider à prendre vos marques" + "Pour les situations compliquées, il y aura un nouvel accompagnement la deuxième semaine". Propos corroborés. - le livret d'accueil p.2 "Respecter les conditions de discrétion et de préservation de l'autonomie des bénéficiaires/ Développer une relation humaine permettant une personnalisation de	

	l'intervention. p. 3 "Dans le cadre des congés, l'association s'engage à vous prévenir 2 semaines auparavant et ainsi mettre à votre disposition un autre intervenant qui vous sera présenté". "L'intervention en sera possible qu'après accord et, par conséquent, signature du contrat". - le DIPEC du 04/11/2025 signé par la bénéficiaire > nature de la prestation fournie avec date prévisionnelle du début des interventions/ fréquence et durée (h pour l'aide à la toilette et l'habillage). - les fiches techniques transmises à l'équipe par mail le 27/01/2025 : le capiluve, la toilette à la douche, la toilette au lavabo, lavage des dents et de la prothèse, comprendre l'incontinence urinaire.
Critère 2.2.3 (Impératif)	Les professionnels respectent la vie privée et l'intimité de la personne accompagnée. 4 EE : Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la vie privée et de l'intimité de la personne accompagnée. 4 EE : Les professionnels partagent entre eux ces pratiques. 4 EE : Les professionnels mettent en œuvre ces pratiques. 4 <i>Éléments de preuve :</i> VU : - le règlement intérieur 10/2025 remis sous signature à l'ensemble des salariés (22/12/2025 ; 15/12/2025 ; 06/12/2025 ; 11/12/2025 ; 01/12/25). - Article 15, p. 8/13 : le secret professionnel, discrétion, courtoisie "cette obligation de discrétion recouvre le respect de la vie privée, et le secret professionnel ..." Reçu dans l'intimité du foyer, prenant part à ses difficultés et à ses soucis, il s'efforcera d'apporter avec tact et discrétion un appui moral qui fait partie intégrante de sa mission". - l'annexe du livret d'accueil > charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance. - la question relative au sexe de l'intervenant, qui est systématiquement interrogée. - le choix des vêtements et sous-vêtements > Dans le PAP du 20/10/2025 > Axe soins corporels > questions relatives à la toilette (seul, au lit, aide partielle, au lavabo, aide totale, douche, choix de l'habillage). - le témoignage des professionnels : "Quand aide à la toilette, on favorise l'autonomie, on les aide à faire par eux-mêmes. Par exemple, Selon les pathologies, on pratique "l'effet miroir". On respecte la volonté du bénéficiaire s'il veut faire seul, on sort de la pièce. Par rapport à l'intimité, on respecte systématiquement le choix du sexe de l'intervenant".
Critère 2.2.4 (Impératif)	Les professionnels respectent la liberté d'opinion, les croyances et la vie spirituelle de la personne accompagnée. 4 EE : Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la liberté d'opinion, des croyances et de la vie spirituelle de la personne accompagnée. 4 EE : Les professionnels partagent entre eux ces pratiques. 4 EE : Les professionnels mettent en œuvre ces pratiques. 4 <i>Éléments de preuve :</i> VU : - l'accompagnements à la messe = propos corroborés. - le livret d'accueil P. 8 > Vos droits "le respect de la dignité, de l'intégrité, de la vie privée, de l'intimité et de la sécurité". - la Charte des droits > Article 11 > Droit à la pratique religieuse. - le tableau des 14 besoins Henderson : pratiquer sa religion et agir selon ses croyances complété tous les ans intégré au PAP > Document de M. B du 07/05/2025 "Va à l'église avec Dolorès" > actions que VATOA va ou peu mettre en place > "accompagnement à l'Eglise"

	- les fiches de poste des intervenants aide à domicile / auxiliaire de vie sociale mises à jour fin 2025 > "Discretion et respect de l'intégrité de la personne aidée".	
Critère 2.2.5 (Impératif)	Les professionnels respectent le droit à l'image de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels recueillent le choix de la personne accompagnée sur son droit à l'image.	4
	EE : Les professionnels respectent le choix exprimé par la personne accompagnée sur son droit à l'image.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> VU : - l'autorisation d'utilisation du droit à l'image du 08/12/2025 pour la gazette pour les 8 personnes qui apparaissent sur les photos de la gazette. - l'identitovigilance est respectée. - le document stipule : "la personne autorise VATOA à reproduire sur tous supports et par tous procédés et à diffuser à titre gratuit et non exclusif la ou les photo me représentant ainsi que mon témoignage". Daté et signé. - le recueil du droit à l'image est effectué à chaque occasion spécifique et réinterrogé à chaque sortie.	
Critère 2.2.6 (Impératif)	L'ESSMS favorise l'exercice des droits et libertés de la personne accompagnée.	4
	EE : L'ESSMS définit, avec les professionnels, les pratiques et les modalités de déploiement favorisant l'exercice des droits de la personne accompagnée.	4
	EE : L'ESSMS met à disposition des outils (ou autres leviers mobilisables) permettant la mise en œuvre de ces pratiques.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> VU : - Charte des droits affichée - Livret d'accueil - Notice relative à la personne de confiance avec attestation contre signature. - Formulaire de désignation d'une personne de confiance datée et signée le 11/01/2026 - Le DIPEC du 27/09/2025 : identitovigilance ok , contexte de la demande (VATOA est sollicitée par monsieur V. pour un entretien du logement), nature de la prestation fournie, modalités d'intervention, tarif, informations relatives aux dispositions relatives à l'abus de faiblesse, coupon d'annulation de la commande. - La demande d'aides à l'autonomie à domicile pour les personnes âgées 23/06/2024 - Affichage de l'arrêté fixant la liste des personnes qualifiées dans le département d'Indre et Loire.	
Critère 2.2.7 (Impératif)	L'ESSMS garantit la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée.	4
	EE : L'ESSMS définit l'organisation et les pratiques qui garantissent la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée.	4
	EE : L'ESSMS met à disposition des moyens et des outils permettant la mise en œuvre de ces pratiques.	4
	EE : L'ESSMS forme / sensibilise les professionnels au respect des règles de confidentialité et de protection des informations et données relatives à la personne accompagnée.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> VU : - le règlement intérieur - Article 15 - p.8 > Le secret professionnel, discrétion et courtoisie - Livret d'accueil du salarié	

	- Quand nous devons aborder des sujets sensibles, les réunions se font chez les bénéficiaires. - le témoignage des professionnels - le programme de la formation "savoir-faire technique" > Connaissance du cadre réglementaire relatif au secret professionnel, secret partagé, confidentialité.	
Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée	3,5
Objectif 2.3	Les professionnels favorisent la participation sociale de la personne accompagnée.	3,5
Critère 2.3.1	Les professionnels favorisent la préservation et le développement des relations sociales et affectives de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels favorisent la préservation des relations sociales et affectives de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels favorisent le développement des relations sociales et affectives de la personne accompagnée.	4
	<i>Eléments de preuve :</i>	
	VU : - le projet de service P.5 " Nos services ont pour finalités de : maintenir et promouvoir le lien social et l'accès aux droits des personnes dépendantes, en voie de fragilisation ou d'isolement". - le planning sur le logiciel de la journée du 19/12/2025 > Animation Truyes de 14h à 17h. - le mail d'une bénéficiaire pour informer de ses sorties avec une intervenante datant du 26/08/2025 > sorties 10/09 et pique nique le 10/09. - le PAP interroge sur les besoins et envies. - la gazette P. 4 " pourquoi ce journal ? Si la visée première de l'association se trouve parfaitement résumée dans l'acronyme qu'elle porte : Vivre en Toute Autonomie, nous souhaitons aussi permettre la création de liens forts et épanouissants, offrir du divertissement à toutes et privilégier l'implication personnelle pour enrichir le projet commun de l'association". - jusqu'à il y a deux ans, café 1 fois par trimestre pour favoriser la création des liens puis de là s'est créé un groupe avec une dizaine de bénéficiaires qui organisent des événements avec l'appui de l'équipe > exemple de la galette qui sera organisée chez une bénéficiaire avec l'aide des professionnels pour préparer la galette. - les professionnels proposent un appui logistique aux bénéficiaires pour favoriser les liens social (accompagnement en voiture, aide à la galette...). - les professionnels sont encouragés à observer et écouter les besoins des bénéficiaires, au quotidien. - la gazette N1 janvier 2026 : 5 après-midi d'échange > chez eux, au bureau, au téléphone, par mail, réunions. - le PV de l'AG du 29/06/24 "L'exercice 2023 s'appuie sur cette volonté exprimée en 2022 d'améliorer la prise en compte des besoins des Bénéficiaires, de créer des opportunités d'ouverture à la vie sociale", "Pour les Bénéficiaires qui ne peuvent pas sortir du domicile, des activités ludiques ou culturelles sont organisées à la maison."	

Critère 2.3.2	Les professionnels soutiennent et/ou orientent la personne accompagnée pour accéder aux services et dispositifs de droit commun.	3
	EE : Les professionnels identifient les besoins d'aide ou d'accompagnement de la personne, pour accéder aux services et dispositifs de droit commun.	3
	EE : Les professionnels soutiennent et/ou orientent la personne accompagnée dans leurs démarches.	3
	<i>Eléments de preuve :</i> VU : - le PAP évalue les besoins dans une annexe qui se nomme "les 14 besoins " > accompagnement dans les actes de la vie quotidienne à son domicile + "Accompagnement" : "sorties administratives". - le PAP de 07/2024 (interroge la situation administrative de la personne > plan d'aide > APA / PCH + nombre d'heures. - les demandes d'APA sont accompagnées par les professionnels : remplir, prendre rendez-vous avec le médecin, relation avec le département. En cas d'absence d'APA, les professionnels vont interroger la bénéficiaire ou les proches et faire une demande à l'AS de l'hôpital. - le mail du 26/11/2025 à une bénéficiaire pour l'informer du livret d'accueil et de la possibilité de l'aider à remplir la demande d'APA. - le mail du 26/01/2026 d'un bénéficiaire qui informe de son rendez-vous le 24/02 chez le notaire.	
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	3,42
Objectif 2.4	Les professionnels adaptent avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques auxquels elle est confrontée.	3,42
Critère 2.4.2	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés aux addictions et conduites à risques auxquels la personne est confrontée.	3
	EE : Les professionnels évaluent les risques liés aux addictions et conduites à risques pour la personne accompagnée.	3
	EE : Les professionnels coconstruisent en équipe et avec la personne, son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés.	3
	EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques.	3
Critère 2.4.2	<i>Eléments de preuve :</i> VU : - la situation d'un monsieur qui est arrivé avec une problématique liée à l'alcool, mise en place d'un partenariat avec le fils, le médecin et Viva service. Puis, sevrage l'été dernier. Le rendez-vous de concertation, réunion le 21/05/2025 : "Monsieur ne s'alimentait plus car il buvait > passer tous les midis pour l'accompagner sur les temps de repas". - les mails d'échange avec l'assistante sociale de l'hôpital au vue de la prise en charge d'un bénéficiaire + échanges par rapport à son addiction > 14/05/2025 : "L'intervention souhaitée concernerait la préparation et l'installation des repas, ainsi qu'une aide à la douche 2 à 3 fois par semaine. Le 16/05/2025 : "nous venons d'échanger avec le fils et nous nous rencontrons mardi prochain au domicile de monsieur". - le mail du 21/08/2025 d'une intervenante : "Arrivée chez monsieur à 12h30, un verre de vin servi sur la table de cuisine et un grand verre de pétillant en face de lui dans le salon". - le mail d'une déléguée mandataire à la protection juridique des majeurs en date du 11/12/2025 informant d'un risque lié à l'utilisation du GAZ et demandant la mise en conformité au bailleur". - le compte-rendu de la réunion du 18/08/2025 avec le Dr DUBART. Les professionnels l'ont interrogé sur les risques liés aux addictions : "informer des dangers. Contacter le médecin pour	

	l'informer du danger dans lequel le bénéficiaire se met".	
Critère 2.4.3	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés aux chutes auxquels la personne est confrontée.	4
	EE : Les professionnels évaluent les risques de chutes de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels coconstruisent, en équipe et avec la personne, son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés.	4
	EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> VU : - le PAP interroge le risque de chute : 11, Vie quotidienne et rythme de vie > lever : autonome ? Perte d'équilibre ? Douleurs ? Paralysie ? Risque de chute ? Risque de déambulation ? Ne marche plus ? - le PAP du 23/05/2025 : domaine "vie quotidienne" > "besoin d'aide pour se mettre debout, "risque de chute". - la fiche mission de Mme. X : domaine "aide au lever" > "la personne a besoin d'assistance, accompagner la personne en utilisant les outils adaptés (lève-personne)". - la Convention de partenariat entre Harmonie et l'Association VATOA 10/01/2026. - le PAP du 26/01/2026 > "Matériel à domicile à mettre en place > déambulateur > appeler Châtaigner". - la soirée départementale sur la prévention des chutes > invitation pour le 29/04/2025 > mail du 31/05/2025. - les échanges de mail entre la mandataire de justice et VATOA concernant une demande de passages supplémentaires suite à un plâtre avec confirmation de passage de l'association 04/12/2025.	
Critère 2.4.4	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de dénutrition, malnutrition et/ou des troubles de la déglutition auxquels la personne est confrontée.	3,67
	EE : Les professionnels évaluent les risques de dénutrition, de malnutrition et/ou de troubles de la déglutition pour la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels coconstruisent en équipe et avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés.	3
	EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> VU : - le PAP > chapitre 12 > Alimentation : risques de fausses routes, appétit, autonomie repas, régime, texture, sonde gastrique, hydratation, autonomie préparation et prise au repas. - le PAP de 07/2024 de madame X. > "Risques de fausses routes aux solides. Appétit > BON. Mange seule. Régime > OUI > Attention au foie. Texture normale. Boit seule au verre. Absence de sonde gastrique". - le mail du 20/05/2025 envoyée à la déléguée mandataire témoignant de la mobilisation de l'équipe de VATOA dans la prise en charge d'un risque de malnutrition : "Je profite de ce mail pour aborder rapidement la situation de madame. Nous assurons la relation avec l'épicerie sociale, les achats sont hebdomadaires et insuffisants dans la mesure où madame ne peut pas profiter des aliments durs, ses soucis dentaires en étant la cause, elle ne peut pas mastiquer. Nous avons reconduits des achats au magasin habituels pour une somme ne dépassant pas 100 euros puis nous nous sommes mis en relation avec les resto du cœur qui ont fourni un certain nombre	

	d'aliments et ce au titre d'une première sollicitation. Nous souhaitons formaliser cette relation. Qu'en pensez-vous?". - la transmission du 19/10/2025 : "Monsieur C. a une plaie au niveau du bras droit, il dort de plus en plus et mange de moins en moins". - le courrier du 30/06/2025, envoyé, à chaque bénéficiaire, par la direction, relatif à la canicule et informant des mesures à prendre : "boire régulièrement de l'eau, mouiller son corps et se ventiler, manger en quantité suffisante et se nourrir avec des aliments riches en eau, éviter de boire de l'alcool".	
Critère 2.4.5	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés à la sexualité auxquels la personne est confrontée. EE : Les professionnels évaluent les risques liés à la sexualité pour la personne accompagnée. EE : Les professionnels coconstruisent en équipe et avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés. EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques. <i>Eléments de preuve :</i> VU : - absence d'éléments de preuve. <i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> Critère non applicable au regard de la situation du service qui n'a jamais été confronté à ce type de situation.	N.C N.C N.C N.C
Critère 2.4.6	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de harcèlement ou d'abus de faiblesse auxquels la personne est confrontée. EE : Les professionnels évaluent les risques de harcèlement ou d'abus de faiblesse pour la personne accompagnée. EE : Les professionnels coconstruisent en équipe et avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés. EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques. <i>Eléments de preuve :</i> VU : - la procédure de traitement des réclamations, informations préoccupantes et situation de maltraitance, à destination des intervenants à domicile, affichée dans les locaux de l'association. - le règlement intérieur : Article 16 prévention et lutte contre la maltraitance. - le PAP interroge sur une mesure de protection en place. - le mail de VATOA à la justice (au procureur) de Tours le 7/11/2024 informant de la situation à risque de madame en attente de tutelle qui n'a plus de moyens de paiement. - le mail au conseil départemental d'Indre-et-Loire pôle action sociale territoire en date du 6/07/2023, relatif à la demande de suivi et de contrôle de la situation financière de madame dans le cadre d'une suspicion d'abus. - le compte-rendu de la réunion du 28/04/2025 : "Madame, courses faites grâce à négociation avec carrefour, limitée à 100 euros par mois pour le moment. Contact difficile avec les enfants de madame et l'UDAF, signalement ?".	3 3 3 3
	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de radicalisation et/ou de prosélytisme auxquels la personne est confrontée.	N.C

Critère 2.4.7	EE : Les professionnels évaluent les risques de radicalisation et/ou de prosélytisme pour la personne accompagnée.	N.C
	EE : Les professionnels coconstruisent en équipe et avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés.	N.C
	EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques.	N.C
	<i>Eléments de preuve :</i> VU : - absence d'éléments de preuve.	
	<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> Critère non applicable au regard de la situation du service qui n'a jamais été confronté à ce type de situation.	
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	4
Objectif 2.5	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement pour favoriser l'autonomie de la personne.	4
Critère 2.5.1	Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le suivi de son parcours scolaire, en étroite collaboration avec les établissements scolaires.	N.C
	EE : Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le suivi de son parcours scolaire.	N.C
	EE : Les professionnels travaillent en étroite collaboration avec les établissements scolaires.	N.C
	<i>Eléments de preuve :</i> VU : - le projet de service 2025-2030, p. 3/7 : "Les prestations concernent des personnes dépendantes en raison de l'âge, d'une situation de handicap et/ou d'une maladie chronique".	
	<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> Critères non applicables au regard du profils des bénéficiaires et des missions du service.	
Critère 2.5.2	Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le suivi de son parcours professionnel en lien avec les partenaires.	N.C
	EE : Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le suivi de son parcours professionnel.	N.C
	EE : Les professionnels travaillent en lien avec les partenaires.	N.C
	<i>Eléments de preuve :</i> VU : - le projet de service 2025-2030, p. 3/7 : "Les prestations concernent des personnes dépendantes en raison de l'âge, d'une situation de handicap et/ou d'une maladie chronique".	
	<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> Critères non applicables au regard du profils des bénéficiaires (absence de bénéficiaires en situation d'emploi) et des missions du service.	
	Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le développement de ses compétences, la stimulation, le maintien et la valorisation de ses acquis/acquisitions (capacités, compétences).	4

	EE : Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le développement de ses compétences.	4
	EE : Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne par la stimulation, le maintien et la valorisation de ses acquis/acquisitions (capacités, compétences).	4
Critère 2.5.3	<i>Eléments de preuve :</i> VU : - la gazette, n°1, janvier 2026 illustrant des poèmes et images réalisés par des bénéficiaires (p.6/7) ainsi qu'un reportage photos des activités collectives (p.7/8), une rubrique consacrée au vécu des bénéficiaires (p.10), des mots mêlés (p.13), la recette du trimestre (lessive maison, p.14), le questionnaire (p.15) interrogeant les bénéficiaires sur le nom à donner à cette gazette, la sollicitation pour la constitution du bureau du journal. - les moments de partage chez les bénéficiaires : scrabble les mardis et vendredis après-midi. - un vendredi par mois, temps d'activité chez une bénéficiaire environ 3h30 (activités, goûter, temps d'échange). - le livret d'accueil, p.3, "type de prestations : accompagnement et aide dans les activités de la vie sociale et relationnelle (sorties, démarches administratives, simples). - le PAP du 04/2025 : activités souhaités / désir de rencontrer d'autres bénéficiaires / désir d'aller à l'extérieur. - l'aide à la préparation au repas, courses. - le devis d'intervention du 30/07/2024 > Nature des services : intervention de 1h les jeudis matin pour les courses ; intervention de 1h pour l'aide à la préparation au repas. - le mail du 20/12/2025 d'une bénéficiaire : "bonjour Amélie, merci à tous les deux pour cet après-midi plus qu'agréable". - le projet de service p.5, "Vatoa considère que la conservation des rôles sociaux contribue à retarder chez la personne âgée, l'incidence des incapacités. Il est, par conséquent, essentiel de favoriser le maintien et le développement des interactions avec l'environnement social du bénéficiaire". - le mail du 19/09/2025 relatif à l'organisation d'un pique-nique, préparer en amont avec les bénéficiaires. - la fiche mission, par bénéficiaire, qui peut évoluer, en date de 9/2023 : "1h30 tous les matins du lundi au vendredi pour la préparation des repas". - les activités, ateliers, confection de masques pour le carnaval chez le bénéficiaire. - l'animation citrouille d'octobre (photos 29/09/2025).	
Thématique	Accompagnement à la santé	2,88
Objectif 2.6	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement en santé mentale de la personne.	2,5
Critère 2.6.1	Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement et tracent les besoins d'accompagnement en santé mentale de la personne, selon des modalités adaptées.	2
	EE : Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement les besoins d'accompagnement en santé mentale de la personne.	2
	EE : Les professionnels utilisent des moyens et outils adaptés pour évaluer ces besoins d'accompagnement.	2
	EE : Les professionnels assurent la traçabilité de ces repérages et/ou évaluations dans le dossier de la personne accompagnée.	2
	<i>Eléments de preuve :</i> VU :	

	- le PAP du 05/2025 dans l'encart Parcours de vie > histoire de vie > "décès de sa femme il y a 5 ans (témoin principal), traumatisme.	
Critère 2.6.3	Les professionnels alertent et/ou mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement en santé mentale de la personne.	3
	EE : Les professionnels alertent les personnes-ressources lorsqu'ils repèrent un besoin d'accompagnement en santé mentale.	3
	EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement.	3
	<i>Eléments de preuve :</i> VU : - la mobilisation d'un partenaire sur le territoire : Appui santé 37 : DAC d'Indre-et-Loire. - le mail avec Appui santé 37 > Formulaire de demande d'intervention en date du 10/07/2025 > Identification des problématiques et besoins : problèmes relevant du champ médical avec incidence sur la vie quotidienne ou absence de suivi médical / problème d'autonomie décisionnelle / Aide et soins insuffisants ou inadaptés. - la mobilisation des aidants par téléphone. - la mobilisation des médecins généralistes.	
Objectif 2.7	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement de fin de vie et du deuil de la personne.	3,25
Critère 2.7.3	Les professionnels échangent en équipe pour adapter l'accompagnement au deuil vécu par la personne.	2,5
	EE : Les professionnels repèrent les situations de deuil vécu par la personne accompagnée.	2
	EE : Les professionnels échangent en équipe pour adapter l'accompagnement au deuil vécu par la personne.	3
	<i>Eléments de preuve :</i> VU : - le logiciel indique si la personne est veuve (information issue du PAP). - le témoignage des personnes accompagnées. - le mail du 07/11/2023 d'une intervenante qui évoque une situation d'un couple en fin de vie et qu'il faut être vigilant, de garder de la distance ("Ne pas les désapproprier de l'instant"). - l'ajout de temps d'animation en début d'après-midi pour éviter l'isolement de la personne en deuil. - la présence des professionnels et leur savoir-être. - l'adaptation des interventions en fonction de l'état de la personne.	
Critère 2.7.4	Les professionnels mettent en œuvre l'accompagnement de la fin de vie et/ou du deuil de la personne.	4
	EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre l'accompagnement de la fin de vie et/ou du deuil de la personne.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> VU : - le mail du 24/01/2025 "Bonjour, le docteur T. passera mardi pour savoir si une hospitalisation de fin de vie est nécessaire. Puis il devrait appeler l'hôpital pour chercher une place". - le mail du 02/12/2025 d'une intervenante où elle informe de la situation et le directeur informe qu'il a été en lien avec la pharmacie. L'infirmière informe souhaiter renfoncer la coordination. - la sollicitation d'Appui santé 37.	

	- le mail du 01/12/2023 entre l'AS de l'hôpital, l'association et la HAD (admission37@assad-had.org) pour organiser un maintien à domicile avec une coordination des différents intervenants. - le mail du 29/10/2024 entre l'ASS du département, le service de HAD et VATOA, relatif à la prise en charge d'une bénéficiaire en fin de vie avec douleurs et incontinences > demande de sollicitation de VATOA pour renforcer leurs interventions. - la sollicitation par l'AS de l'hôpital pour un maintien à domicile et aujourd'hui maintien paraît difficile donc VATOA préconise une hospitalisation. Le médecin prend le relais. - la situation d'une dame qui est en fin de vie : le fils est très présent mais difficile de communiquer avec lui. L'intervenante signale que la dame n'est pas bien car sa belle-fille est en fin de vie. Renforcement des interventions.	
Thématique	Continuité et fluidité des parcours	2,61
Objectif 2.8	Les professionnels favorisent la continuité de l'accompagnement dans l'ESSMS.	2,17
Critère 2.8.1	Les professionnels anticipent les situations de crise ou de rupture dans l'accompagnement ou le parcours de la personne et l'alertent des risques engendrés, le cas échéant.	2,5
	EE : Les professionnels savent repérer les situations de crise ou de rupture dans l'accompagnement ou le parcours de la personne.	3
	EE : Les professionnels alertent la personne accompagnée et son entourage des risques engendrés.	2
	<i>Eléments de preuve :</i> VU : - les interventions quotidiennes, au domicile des personnes. - la fiche mission de M. B. qui trace les la répartition des horaires et les raisons des interventions : 1h30 tous les matins du lundi au vendredi (préparation du repas et entretien du logement) / 1h le matin une semaine sur deux, le samedi et le dimanche / 2h le lundi et vendredi après-midi (social) / 1h30 le mercredi après-midi. - la fiche mission de madame A.D. : 1h par semaine de service ménager / 30 min par jour d'aide à la toilette courante / 5h par semaine en relais de l'aidant. - les échanges avec la curatrice de l'UDAF pour connaître les suivis de monsieur en date du 10/11/2025 où VAOTA demande des informations relatives aux suivis du bénéficiaire. - l'alerte d'un intervenant pour signaler l'isolement total d'un bénéficiaire en terme de suivis médicaux. - le repérage des situations à risque de rupture passe par l'interrogation sur les suivis. Suite à un échange avec l'UDAF, situation où la personne n'avait pas eu de courses depuis une semaine suite à un retrait de l'ADMR. Constat de l'état dégradé de l'appartement.	
Critère 2.8.2	Les professionnels accompagnent les interruptions et les ruptures d'accompagnement de la personne.	2
	EE : Les professionnels connaissent la conduite à tenir face aux interruptions et aux ruptures d'accompagnement de la personne.	2
	EE : Les professionnels adaptent le suivi lors des interruptions d'accompagnement.	2
	EE : Les professionnels proposent des alternatives en cas de rupture d'accompagnement.	2
	<i>Eléments de preuve :</i> VU : - l'absence de situations de rupture actuellement. - Appui santé 37 > mail d'une ASS du 08/04/2025 informant de la demande d'appui et sollicitation du médecin.	

	- la sollicitation d'un SSIAD > le compte-rendu de réunion avec le SSIAD du 25/11/2024.	
Critère 2.8.3	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au repérage, à la prévention et à la gestion des risques de rupture de parcours de la personne accompagnée.	2
	EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au repérage, à la prévention, et à la gestion des risques de rupture de parcours de la personne accompagnée.	2
	<i>Eléments de preuve :</i> VU : - la formation à la fonction de responsable coordonnateur services au domicile pour les deux coordinateurs sur 1 an (en cours).	
Objectif 2.9	Les professionnels facilitent la fluidité du parcours de la personne accompagnée, en coordination avec les partenaires.	2,67
Critère 2.9.1	Les professionnels se coordonnent avec les partenaires du territoire impliqués dans le parcours de la personne accompagnée et partagent les informations nécessaires.	4
	EE : Les professionnels connaissent les partenaires du territoire impliqués dans le parcours de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels se coordonnent avec eux.	4
	EE : Les professionnels partagent avec eux les informations nécessaires à l'accompagnement de la personne.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> VU : - Appui santé 37 : DAC d'Indre-et-Loire. - le courriel du 19/09/2025 de la coordinatrice de parcours de Appui Santé 37 relatif à une synthèse organisée au domicile de la mère de la personne accompagnée le 30/09/25 à 14h afin d'aborder différents thèmes : Point sur les interventions à domicile ; Alimentation de Mme B. (gestion des courses, préparation des repas, suivi du poids, gestion des compléments alimentaires) ; Sécurisation du domicile (risque de chute, absence du fils,...) ; Hygiène du domicile ; Devenir de Mme B et souhait de la famille. - le courriel du 05/09/25 de la direction de VATOA à destination des professionnels et relatif à la préparation d'une concertation avec le fils de Mme B. - le département pour les plans APA. - Humensia SAAD. - l'ADMR. - Viva service. - ATS SAAD. - VyV. - SIAD du territoire. - les services HAD. - infirmières libérales. - médecins. - kinésithérapeutes. - diététiciens. - pédicures. - coiffeur.	

	- menus services. - l'UDAF, mandataires judiciaires. - la réunion inter service - le mail de l'UDAF à VATOA et SAAD du 04/09/2025 : "Je vous fais un retour des échanges par mail que j'ai eu avec la fille de madame, suite à notre synthèse. Au niveau des rendez-vous pour le pédicures, elle affirme que c'est VATOA qui devait prendre les rendez-vous. J'ai appelé la pédicure mais elle ne se déplace plus à domicile, s'il est possible de l'emmener. La fille de Madame se charge d'acheter des chaussons ainsi que des vêtements. De plus, elle prendra aussi les rendez-vous médicaux, elle cherche un kinésithérapeute. Je reste disponible si besoin. Réponse de VATOA confirme l'intervention à domicile de la pédicure et organise la suite des rendez-vous." - le mail du 27/01/2026 de VATOA à appui santé 37 : "monsieur s'est bien présenté au tribunal judiciaire. La séquence a été intéressante dans la mesure où monsieur a été dans l'échange de manière pertinente. Il va bénéficier d'une curatelle renforcée, décision à confirmer pour début février".	
	Les professionnels informent la personne accompagnée, et son entourage, des alternatives pour la continuité de son parcours. EE : Les professionnels connaissent les alternatives pour assurer la continuité du parcours de la personne accompagnée. EE : Les professionnels informent la personne accompagnée et son entourage des alternatives possibles. <i>Eléments de preuve :</i> VU : - la convocation destinée à la bénéficiaire pour une consultation avec médecin de PMR de l'équipe mobile de la Croix Rouge 17/10/2025. - le mail du 21/05/2025 du directeur : "j'ai invité le fils de monsieur à contacter Menu services pour des livraison de repas à domicile". - le mail du 26/01/2026 entre l'aidant d'une bénéficiaire et VATOA dans le cadre d'une déménagement et relatif au financement de la prise en charge : "l'APA du département d'origine continue à financer les prestations pendant 3 mois. Le transfert de dossier ne pose pas de problème, une AS du département d'accueil vous contactera pour une nouvelle évaluation avant la fin du délais".	3 3 3
Critère 2.9.2		
	Les professionnels transmettent toute information nécessaire à la continuité de l'accompagnement de la personne aux professionnels qui prennent le relais et à l'entourage. EE : Les professionnels transmettent les informations nécessaires à la continuité de l'accompagnement en amont ou au plus tard, au moment du transfert de la personne ou de la prise de relais. EE : Les professionnels utilisent des moyens et outils de transmission de l'information adaptés à la situation. <i>Eléments de preuve :</i> VU : - absence d'éléments de preuve.	1 1 1
Critère 2.9.3		
Objectif 2.10	Les professionnels partagent entre eux les informations nécessaires à la continuité de l'accompagnement de la personne.	3
	Les professionnels partagent entre eux les informations nécessaires à l'accompagnement de la personne.	3

Critère 2.10.1	EE : Les professionnels ont accès aux informations nécessaires à l'accompagnement de la personne.	3
	EE : Les professionnels partagent entre eux ces informations dans des temps dédiés.	3
	<i>Eléments de preuve :</i> VU : - le logiciel info logis qui permet des échanges de messages > partie administrative et partie intervention : planning de l'équipe ; dossier du bénéficiaire (adresse, fiche mission, transmissions internes, - les téléphones professionnels. - une réunion hebdomadaire le lundi après-midi avec l'ensemble des intervenants, en deux groupes. - les derniers compte-rendu de réunions : 19/01/2026 ; 01/12/2025 ; 12/01/2026. - le dossier papier de l'usager qui est rangé dans une armoire fermée à clé. - les intervenants ont accès à la fiche mission de chaque bénéficiaire, via l'application du logiciel.	
Critère 2.10.2	Les professionnels respectent les règles de sécurisation des données, des dossiers et des accès.	3
	EE : Les professionnels connaissent les règles de sécurisation des données, des dossiers et des accès.	3
	EE : Les professionnels appliquent ces règles.	3
Critère 2.10.2	<i>Eléments de preuve :</i> VU : - sur le logiciel > accès restreints en fonction des fonctions (fiches-missions accessibles à tous mais le reste n'est pas accessible à tous). - Chacun a un accès avec un identifiant et un mot de passe et droits réglés en fonction du poste + application. - Accès par mot de passe . - Dropbox entre la direction et les coordinateurs, de façon transitoire avec adresse mail professionnelles avec des mots de passe.. - les dossiers papiers dans un meuble fermé à clés. - le règlement de fonctionnement p.6 "Déontologie des intervenants". - le règlement intérieur - Article 15 - p.8 > Le secret professionnel, discrétion et courtoisie - le témoignage des professionnels qui indiquent réaliser les réunions chez le bénéficiaire en cas de sujets sensibles.	
Chapitre 3	L'ESSMS	3,31
Thématique	Bientraitance et éthique	3,75
Objectif 3.1	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie en matière de bientraitance.	3,75
Critère 3.1.1	L'ESSMS définit sa stratégie en matière de bientraitance et en partage une définition commune avec l'ensemble des acteurs.	4
	EE : L'ESSMS définit sa stratégie en matière de bientraitance.	4
	EE : L'ESSMS partage une définition commune de la bientraitance avec l'ensemble des acteurs (personnes accompagnées, professionnels, partenaires).	4
Critère 3.1.1	EE : L'ESSMS requestionne régulièrement sa stratégie en matière de bientraitance.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> VU - Livret d'accueil des bénéficiaires du 31/08/2025 page 2 annexe 1	

	- Règlement de fonctionnement 31/08/2025 page 6 - Charte des droits et des libertés annexe 1 du 31/08/2025 - Projet de service 2025-2030 page 3 - Livret d'accueil des salariés du 17/11/ 2017 et révisé le 26/11/2025 article 15 page 8 (secret professionnel, discrétion et courtoisie) ; article 16 prévention et lutte contre la maltraitance	
Critère 3.1.2	L'ESSMS définit l'organisation et les modalités de déploiement de sa démarche de bientraitance et met à disposition les outils adaptés. EE : L'ESSMS définit l'organisation et les modalités de déploiement de sa démarche de bientraitance. EE : L'ESSMS associe l'ensemble des acteurs au déploiement de cette démarche. EE : L'ESSMS met à disposition des moyens et des outils permettant son déploiement. <i>Eléments de preuve :</i> Vu - Réunion d'équipes : bientraitance 12/07/2025 - Formation ADVF : bientraitance dans le cadre de la formation assistante de vie aux familles prévue sur le pdc 2025 , SST , psc1 - Certification de formation bientraitance du 06/05/2025 (5 salariés concernés)	4 4 4 4
Critère 3.1.3	L'ESSMS organise des actions de sensibilisation à la bientraitance pour tout nouvel intervenant (partenaire, bénévole,...) EE : L'ESSMS organise des actions de sensibilisation à la bientraitance pour tout nouvel intervenant (partenaire, bénévole,...). <i>Eléments de preuve :</i> VU - Remise de la charte des droits et libertés aux bénévoles (à ce jour 2 bénévoles)	4 4
Critère 3.1.4	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la bientraitance. EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la bientraitance. <i>Eléments de preuve :</i> VU : - l'attestation de formation par BONSIGNE FORMATION " Promotion de la bientraitance et prévention de la maltraitance à domicile (7h le 06/05/2025). - la formation "gestes et postures adaptés à l'entretien du domicile et à l'accompagnement des bénéficiaires" (BONSIGNE FORMATION), concerne tous les intervenants - Réalisation de 2025 à 2027 puis remise à niveau. - la formation "accompagner les bénéficiaires lors des toilettes intimes, (BONSIGNE FORMATION), "assurer une relation personnalisée : écouter, observation et échange", concerne les auxiliaires de vie - Réalisation 2025. - Promotion de la bientraitance et prévention à la maltraitance à domicile - Tous les salariés - 2026. - Fin d'accompagnement à domicile - Fin de vie - Auxiliaire de vie - 2027. - Analyse des pratiques et réflexion éthique en formation. 1 fois par semaine > mail. - le séminaire organisé par le département à la maison des sports de Touraine (avec SAAD, encadrement EHPAD) du 3/12/2025 "Attractivité des métiers de l'autonomie" : 4 ateliers > Coconstruire le sens au travail avec les équipes / Favoriser l'autonomie et le pouvoir d'agir / Renforcer les relations au sein des équipes et inter métiers.	3 3

	- en tant que RCSAD, les professionnels sont régulièrement sensibilisés à la question de la bientraitance/maltraitance (formation le mercredi avec les groupes d'ADVF) > Référentiel emploi activités compétences du titre professionnel RCSAD (niveau) > CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION signé le 02/04/2025 - les réunions d'équipe du lundi - Retours d'expérience, analyse de pratique - Bimensuel par groupe de 7 intervenants > Présentation des situations complexes/Questionner notre pratique - Evaluer les écarts entre la fiche mission et la pratique - Identifier les difficultés, les comprendre.	
Thématique	Droits de la personne accompagnée	4
Objectif 3.2	L'ESSMS veille à ce que la personne accompagnée dispose d'un cadre de vie adapté et respectueux de ses droits fondamentaux.	4
Critère 3.2.1	L'ESSMS accompagne les personnes pour qu'elles puissent vivre dans des conditions matérielles et un cadre de vie respectueux de leurs droits fondamentaux.	4
	EE : L'ESSMS identifie les besoins des personnes accompagnées pour vivre dans des conditions matérielles et un cadre de vie respectueux de leurs droits fondamentaux.	4
	EE : L'ESSMS connaît les ressources mobilisables pour aider les personnes accompagnées dans leurs démarches.	4
	EE : L'ESSMS oriente ou accompagne les personnes dans leurs démarches.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> VU - Partenariat avec la DAC (Dispositif d'appui à la coordination Appui santé 37) mail du 28/01/2025. - Partenariat avec SOLIA mail de constitution du dossier du 14/11/2023 et 19/12/2024 (mr avec syndrome de diogène) orientation vers une mesure de tutelle. - Annuaire des partenaires (UDAF, aATCR association tutélaires)	
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	3,6
Objectif 3.4	L'ESSMS coconstruit sa stratégie d'accompagnement et son inscription dans le territoire, dans une approche inclusive.	3,6
Critère 3.4.1	L'ESSMS met en œuvre une approche inclusive des accompagnements proposés.	4
	EE : L'ESSMS s'engage dans une approche inclusive des accompagnements proposés.	4
	EE : L'ESSMS s'organise pour favoriser la mise en œuvre de cette approche inclusive.	4
	EE : L'ESSMS partage sa stratégie d'accompagnement dans une approche inclusive avec l'ensemble des parties prenantes.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> VU - Dans le cadre de l'animation sociale : développement de temps de rencontres et d'échange entre bénéficiaires, ateliers (date du /11/2025 et se retrouvent chez une personne accompagnée a raison d'une fois par mois : rendre autonomes les personnes accompagnées au regard des évènements , le SAAD se charge de la logistique) ce qui permet à certaines personnes accompagnées de se retrouver alors qu'elles s'étaient perdues de vue. - Partenariat avec l'école primaire de Cormery (gouters organisés lors de rencontres	

	intergénérationnelles) - Planning 2025 : actions inclusives : affiche Sorties au cinéma, théâtre bibliothèque de Truyes, barbecue - Affiches et information, la gazette (rédigées avec les bénéficiaires et le bureau dans le cadre d'un atelier) sont transmises lors des interventions au domicile,	
Critère 3.4.2	L'ESSMS s'inscrit dans des partenariats pour enrichir son offre d'accompagnement au bénéfice des personnes.	4
	EE : L'ESSMS identifie les ressources du territoire et leur capacité à intervenir au bénéfice de l'accompagnement.	4
	EE : L'ESSMS mobilise les partenaires lui permettant d'enrichir son offre d'accompagnement.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Vu - Annuaire des partenaires (AGE VIE de Epicerie sociale, Les resto du cœurs) - Cabinets infirmiers libéraux - Cabinets de kinésithérapeute - Pharmacie du village - Orthophoniste - Equipe mobile ophtalmologiste - Médecins - Bel AIR : centre de rééducation et d'adaptation (prise en charge de la perte d'autonomie et demande d'une personne accompagnée de rester au domicile, équipement d'un fauteuil roulant) - Diététicienne - CCAS	
Critère 3.4.3	L'ESSMS s'inscrit dans des projets communs avec les partenaires du territoire pour renforcer l'offre d'accompagnement.	4
	EE : L'ESSMS développe ou s'intègre à des projets communs avec d'autres partenaires du territoire pour renforcer son offre d'accompagnement.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> VU - Partenariat avec un SSIAD (mail du 25/07/2025) complémentarité des accompagnements (notamment fin de vie, besoins spécifique notamment dans le cadre de la perte d'autonomie plus importantes) - DESTIA (mail de 01/09/2025) dans le cadre de certains actes. - HUMANCIA (mail du 29/10/2025 et 3/11/2025) complémentarité des accompagnements	
Critère 3.4.4	L'ESSMS est force de proposition et d'innovation pour améliorer la qualité des accompagnements et les modalités d'intervention.	2
	EE : L'ESSMS s'engage dans des actions d'innovation pour améliorer la qualité des accompagnements et les modalités d'intervention.	2
	EE : L'ESSMS valorise ses actions d'innovation auprès des autorités.	2
	<i>Eléments de preuve :</i> VU - Dans le cadre de l'Animation sociale : développement de temps de rencontres et d'échange entre bénéficiaires, ateliers (date du /11/2025 et se retrouvent chez une personne accompagnée a raison d'une fois par mois : rendre autonomes les personnes accompagnées au regard des évènements , le SAAD se charge de la logistique) ce qui permet à certaines personnes	

	accompagnées de se retrouver alors qu'elles s'étaient perdues de vue.	
	L'ESSMS développe des actions d'ouverture à et sur son environnement pour favoriser les interactions et partenariats.	4
	EE : L'ESSMS mène des actions d'information sur ses activités auprès de son environnement et s'inscrit comme lieu-ressource au sein du territoire.	4
	EE : L'ESSMS participe à des événements sur son territoire.	4
	EE : L'ESSMS organise des événements ouverts à son environnement pour favoriser les interactions et partenariats.	4
Critère 3.4.5	<i>Eléments de preuve :</i> VU - Site internet , bulletin municipale, gazette - Animation sociale : club de lecture au sein de la bibliothèque. - Partenariat avec un SSIAD (mail du 25/07/2025) complémentarité des accompagnements (notamment fin de vie, besoins spécifique notamment dans le cadre de la perte d'autonomie plus importantes) - DESTIA (mail de 01/09/2025) dans le cadre de certains actes. - HUMANCIA (mail du 29/10/2025 et 3/11/2025) complémentarité des accompagnements	
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	3
Objectif 3.5	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement de la personne accompagnée.	3
	L'ESSMS définit sa stratégie de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées et s'assure de sa mise en œuvre.	4
	EE : L'ESSMS définit sa stratégie de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées.	4
	EE : L'ESSMS communique sur les modalités de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées.	4
	EE : L'ESSMS actualise sa stratégie autant que nécessaire.	4
Critère 3.5.1	<i>Eléments de preuve :</i> VU - PE : page 5 chapitre 3 - Réunion d'équipe - Pap : préservation de l'autonomie axe "habitudes de vie" - Fiches de poste	
	Les professionnels mettent en œuvre les actions de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées.	4
	EE : Les professionnels savent identifier les situations de risque de perte d'autonomie et d'isolement des personnes accompagnées.	4
	EE : Les professionnels mobilisent les moyens nécessaires mis à leur disposition.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> VU : - les visites à domicile > la première visite permet d'identifier,notamment grâce au PAP, la situation du bénéficiaire : contexte, aidants, besoins identifiés.	

Critère 3.5.2	- le PAP permet d'évaluer le risque d'isolement, en date du 10/2025. - les activités et ateliers proposés aux bénéficiaires. - la réunion du 01/12/2025 : Mme F., perte cognitive importante + bracelet detection de chutes ; Mme B., perte cognitive qui progresse > augmenter les passages pour atteindre le plan APA. - la réunion du 12/01/2025, MB. "Evolution de la situation au niveau autonomie sur l'habillage et pour aller aux toilettes > échange avec l'intervenante principale embauchée par la famille (par téléphone) et le fils pour faire le point sur les évolutions > Mail du 10/03/2025 suite aux premières recontres : CR de la situation du monsieur envoyé au fils, au bénéficiaire, à l'autre intervenante et la belle-fille. + Mail du 18/03/2025 avec le DIPEC, le devis transmis au fils. - le 23/03/2025, le fils envoie un mail à VATOA pour faire une demande de trombinoscope. - le mail du 07/05/2025 le fils confirme l'envoi de la demande d'APA et demande la relance au département. VATOA répond accuser réception et transmet les coordonnées de la référente administrative du dossier au CD et le 12/05/2025, fils confirme que le dossier est avancé. - le mail du 22/08/2025 "Quand je suis arrivée ce matin, ça ne sentait pas bon et Mr était devant son petit-déjeuner. La personne du ménage dit que l'intervenante constate que monsieur faisait chauffer son potage de la veille pour le petit-déjeuner. Il est urgent de revoir cette situation rapidement".	
Critère 3.5.3	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la préservation de l'autonomie et à la prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées. EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la préservation de l'autonomie et à la prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées. <i>Eléments de preuve :</i> VU : - PDC ?	1 1
Thématique	Accompagnement à la santé	3
Objectif 3.6	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de gestion du risque médicamenteux.	3
Critère 3.6.4	Les professionnels alertent en cas de risque lié à la prise en charge médicamenteuse, dont la iatrogénie. EE : Les professionnels surveillent les signes de nonobservance et de iatrogénie médicamenteuse chez les personnes accompagnées. EE : Les professionnels alertent les personnes-ressources en cas de risque identifié. <i>Eléments de preuve :</i> VU : - les IDE passent plusieurs fois par jour. - le contact avec appui santé 37 > formulaire de demande d'intervention du 10/7/2025 : "Situation constatée : Il lui est prescrit beaucoup de médicaments dont des antalgiques à forte dose. Monsieur nous semble très douloureux et peut se montrer très agressif envers les intervenants et les relations entre lui et sa famille sont tendues > mise en lien avec une équipe mobile de radiologie.	3 3 3
Objectif 3.7	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux.	3
	L'ESSMS définit sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux et	

Critère 3.7.1	s'assurance de sa mise en œuvre.	3	
	EE : L'ESSMS définit sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux.	3	
	EE : L'ESSMS communique sur les règles d'hygiène et de prévention du risque infectieux.	3	
	EE : L'ESSMS évalue régulièrement le respect des règles d'hygiène et de prévention du risque infectieux.	3	
	EE : L'ESSMS actualise sa stratégie autant que nécessaire.	3	
	<i>Eléments de preuve :</i>		
	VU		
	- page 6-7 chap 4		
	- Affichage		
	- Réunion		
	- Règlement intérieur		
	- Référents au sein de l'équipe désignés évaluation et accompagnement		
	- Mail risque infectieux		
	Critère 3.7.2	Les professionnels mettent en œuvre les actions de prévention et de gestion du risque infectieux.	3
EE : Les professionnels savent identifier les situations nécessitant une gestion spécifique du risque infectieux.		3	
EE : Les professionnels mobilisent les moyens nécessaires mis à leur disposition.		3	
<i>Eléments de preuve :</i>			
VU :			
- le règlement intérieur stipule l'obligation du port du masque lors des interventions ainsi que le respect des gestes barrières + gants obligatoires pendant les douches.			
- les EPI sont fournis par l'association.			
- les informations sont transmises entre professionnels par messagerie.			
- l'affichage relatif à la vaccination contre la grippe.			
- les réunions du 06/10/2025 et du 20/10/2025 relatives à la vaccination (bon de vaccin et organisation des vaccinations) et rappel des gestes barrières.			
Critère 3.7.3		Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à la maîtrise du risque infectieux.	3
		EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à la maîtrise du risque infectieux.	3
		<i>Eléments de preuve :</i>	
	VU :		
	- la formation RCSAD et ADVF > Savoir faire technique " Connaissance des risques infectieux et des mesures de protection pouvant être mises en oeuvre".		
	- la sensibilisation via les alertes sanitaires à titre individuel.		
	- les réunions du 06/10/2025 et du 20/10/2025 relatives à la vaccination (bon de vaccin et organisation des vaccinations) et rappel des gestes barrières.		
	- l'affichage relatif à la grippe.		
	- les liens avec les mairies du territoire		

Thématique	Politique ressources humaines	3,17
Objectif 3.8	L'ESSMS définit et déploie une politique ressources humaines au service de sa stratégie et de la qualité de l'accompagnement.	3,5
Critère 3.8.1	L'ESSMS définit et déploie sa politique ressources humaines et met en œuvre une démarche de prévention des risques professionnels.	2,67
	EE : L'ESSMS définit sa politique ressources humaines et met en place l'organisation nécessaire pour son déploiement.	4
	EE : L'ESSMS intègre la démarche de prévention des risques professionnels dans sa politique ressources humaines et la met en œuvre.	3
	EE : L'ESSMS assure l'information sur la protection du lanceur d'alerte.	1
	<i>Eléments de preuve :</i> -PS page 7 : développer l'emploi de qualité - Partenariat avec France Travail, PISE (point information emploi) - Mutualisation des offres de travail afin d'offrir des emplois à temps complets avec les établissements médicaux sociaux du territoire (mail france travail) - Contrats de travail - Inspection du travail directe - Règlement intérieur 27/11/2025 - Fiche de poste - Livret d'accueil des salariés et procédure de tutorat - Grille de recrutement - Guide de bienvenue - DUERP du 2025 - Fiche entreprise du 2023	
Critère 3.8.2	L'ESSMS met en œuvre un processus d'accueil et d'intégration des nouveaux professionnels et intervenants.	4
	EE : L'ESSMS dispose d'un processus d'accueil et d'intégration des nouveaux professionnels et intervenants.	4
	EE : L'ESSMS s'assure de sa mise en œuvre.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> VU	
	- Règlement intérieur 27/11/2025 - Fiches de poste - Livret d'accueil des salariés et procédure de tutorat - Grille de recrutement - Guide de bienvenue nouveau salarié	
Critère 3.8.3	L'ESSMS adapte sa gestion des emplois et des parcours professionnels aux évolutions du secteur et de sa stratégie.	3,33
	EE : L'ESSMS suit les évolutions de son secteur.	4
	EE : L'ESSMS met en œuvre une Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels (GEPP).	3
	EE : L'ESSMS adapte cette GEPP aux évolutions du secteur et de sa stratégie.	3
	<i>Eléments de preuve :</i> AXE FORT	

	- PDC 2025 sur les formations des salariés au regards des compétences à acquérir - Concertation de mise en place de salariés présentation des métiers du SAAD auprès des demandeurs d'emploi - Règlement intérieur 27/11/2025 - Fiches de poste - Livret d'accueil des salariés et procédure de tutorat - Grille de recrutement - Guide de bienvenue nouveau salarié	
Critère 3.8.4	L'ESSMS met au service des accompagnements une équipe de professionnels formés et qualifiés.	4
	EE : L'ESSMS s'assure de la qualification des professionnels qu'il recrute.	4
	EE : L'ESSMS identifie les besoins en formation continue des professionnels au regard de sa stratégie et de l'évolution du secteur.	4
	EE : L'ESSMS met en œuvre son plan de formation.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> VU - PDC 2025 - Dossier du personnel	
Critère 3.8.5	L'ESSMS définit des modalités de travail adaptées pour garantir la sécurité, la continuité et la qualité de l'accompagnement des personnes.	4
	EE : L'ESSMS définit les différentes modalités de travail adaptées au public accueilli.	4
	EE : L'ESSMS organise l'activité des professionnels pour garantir la sécurité, la continuité et la qualité des accompagnements des personnes.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> VU - Télétravail pour certains salariés - Planning affichés - Planning sur le logiciel infologis - Un véhicule à disposition des salariés	
Critère 3.8.6	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux RBPP, procédures et références spécifiques à leur cadre d'intervention.	3
	EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux RBPP, procédures et références spécifiques à leur cadre d'intervention.	3
	<i>Eléments de preuve :</i> VU : - le classeur de protocoles et RBPP (les maladies neurodégénératives / Fiche compétence professionnelle de l'emploi : aider la personne à faire sa toilette, à s'habiller et à se déplacer / Fiche de protocole : Tri du linge / Fiche de protocole : Repassage, l'entretien d'un lavabo, l'eau de javel, hygiène et santé à la maison / Repérer et prévenir les risques à domicile.	
Objectif 3.9	L'ESSMS met en œuvre une politique de qualité de vie au travail.	2,83
	L'ESSMS promeut une politique favorisant la qualité de vie au travail.	3
	EE : L'ESSMS définit une politique de Qualité de Vie au Travail (QVT).	3
	EE : L'ESSMS identifie les actions nécessaires à sa mise en œuvre.	3
	EE : L'ESSMS communique sur les actions menées.	3

Critère 3.9.1	<i>Eléments de preuve :</i> VU - PS : page 7 - DUERP : 2025 - Tutorat des nouveaux agents - PDC 2025 - Optimisation du temps de travail - Des actions sont identifiées notamment sur les temps de réunions - Intervention d'une psychologue du travail pour la mise en place de l'analyse des pratiques en 2026 (pdc 2026)	
Critère 3.9.2	L'ESSMS favorise la qualité de l'environnement de travail des professionnels.	3
	EE : L'ESSMS définit sa stratégie pour favoriser la qualité de l'environnement de travail des professionnels.	3
	EE : L'ESSMS met en place des actions et aménagements pour favoriser la qualité de l'environnement de travail.	3
Critère 3.9.3	<i>Eléments de preuve :</i> VU - Réaménagement de la salle de pause du personnel avec un micro-ondes - Téléphones portables - Frais de transport	
	L'ESSMS organise des espaces de discussion et de partage pour les professionnels et des temps de soutien psychologique et/ou éthique.	2,5
	EE : L'ESSMS organise des espaces de discussion et de partage pour les professionnels à fréquence régulière.	3
Critère 3.9.3	EE : L'ESSMS organise des temps de soutien psychologique et/ou éthique pour les professionnels à fréquence régulière.	2
	<i>Eléments de preuve :</i> VU - Réunion d'équipes les lundis après midi page 7 du PS de 14 h à 16h30 (compte rendu de réunion du 21/01/2026) - Un temps d'analyse des pratiques sera mis en place en 2026 (PDC 2026) - Orientation vers la médecine du travail pour certains salariés (4/12/2025)	
Thématique	Démarche qualité et gestion des risques	2,67
Objectif 3.10	L'ESSMS définit et déploie sa démarche d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques.	3
	L'ESSMS définit sa politique qualité et gestion des risques.	3
	EE : L'ESSMS définit sa politique d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques au regard notamment des RBPP, références et procédures spécifiques à leur cadre d'intervention.	3
	EE : L'ESSMS s'inscrit dans des partenariats pouvant lui apporter une expertise et/ou un appui dans sa démarche.	3
	EE : L'ESSMS communique régulièrement sur sa démarche d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques auprès de l'ensemble des parties prenantes.	3
	<i>Eléments de preuve :</i>	

Critère 3.10.1	VU - DUERP - PDC (PSC1, SST) - Formation entre pairs , tutorat autour des gestes et postures - Convention avec l'organisme de formation bonsigne - Création de 2 postes de coordinateur avril 2025 - Sollicitation de la médecine du travail sur la situation d'un salarié mail du 4/12/2025 - Fiche de poste référent qualité sur la fiche de poste coordinateur - Rapport d'activité du ago 2025	
Critère 3.10.2	L'ESSMS met en œuvre sa démarche qualité et gestion des risques.	3
	EE : L'ESSMS met en place une organisation pour assurer le pilotage de sa démarche qualité et gestion des risques.	3
	EE : L'ESSMS évalue régulièrement sa démarche d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques, grâce notamment à l'analyse de la satisfaction des personnes accompagnées, des RBPP, références et procédures spécifiques à leur cadre d'intervention.	3
	EE : L'ESSMS révisé sa démarche autant que nécessaire.	3
	<i>Eléments de preuve :</i> VU - Procédure de situation de maltraitance du 31/08/2025 - Fiche de poste référent qualité - Réunion sensibilisation rbpp maltraitance du 31/08/2025 - Procédure de déclaration des événements indésirables 26/01/2025 - Enquête de satisfaction usagers et restitution du 01/12/2025 - DUERP - PDC - RBPP parents violentés - Procédure de déclaration des situations des situations de maltraitance - Entretien annuels grille d'évaluation des salariés	
Objectif 3.11	L'ESSMS définit et déploie son plan de prévention des risques de maltraitance et de violence.	3,17
Critère 3.11.1 (Impératif)	L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées.	2,5
	EE : L'ESSMS identifie avec les professionnels les situations à risque pouvant générer des actes de maltraitance et de violence.	4
	EE : L'ESSMS définit un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et violence au regard des risques identifiés.	1
	<i>Eléments de preuve :</i> VU - Procédure de situation de maltraitance du 31/08/2025 - Fiche de poste référent qualité - Réunion sensibilisation rbpp maltraitance du 31/08/2025 - Procédure de déclaration des événements indésirables 26/01/2025 - Enquête de satisfaction usagers - Compte rendu de réunion du 05/09/2025 repérage de la situation et plan d'action : situation de	

	maltraitance repérée - Signalement du 07/11/2024 au procureur de la république déclaration de situation de maltraitance intrafamiliale - Sensibilisation gestion des situations de violences 2024	
Critère 3.11.2 (Impératif)	L'ESSMS traite les signalements de faits de maltraitance et de violence, et met en place des actions correctives. EE : L'ESSMS analyse les signalements de maltraitance et de violence. EE : L'ESSMS met en place des actions correctives. <i>Eléments de preuve :</i> VU - Compte rendu de réunion du 05/09/2025 repérage de la situation et plan d'action : situation de maltraitance repérée - Signalement du 07/11/2024 au procureur de la république déclaration de situation de maltraitance intrafamiliale - Sensibilisation gestion des situations de violences 2024 - Certification de formation bientraitance du 06/05/2025 - Compte rendu de la réunion d'équipe du 25/09/2020 : situation de violence d'un bénéficiaire auprès des professionnels et mail du 25/02/2020	4 4 4
Critère 3.11.3	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la détection et au signalement de faits de maltraitance et de violence. EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la détection et au signalement de faits de maltraitance et de violence. <i>Eléments de preuve :</i> VU : - le mail transmis par le directeur le 26/01/2026, à l'ensemble des professionnels : - Prévention des maltraitances : aide au repérage des facteurs de risques et de signaux faibles d'alerte, HAS. - les RBPP : Evaluation du risque de maltraitance intrafamiliale sur personnes majeures en situation de vulnérabilité. - Parents violentées, grille de repérage. - l'attestation de formation par BONSIGNE FORMATION " Promotion de la bientraitance et prévention de la maltraitance à domicile (7h le 06/05/2025). - la formation "gestes et postures adaptés à l'entretien du domicile et à l'accompagnement des bénéficiaires" (BONSIGNE FORMATION), concerne tous les intervenants - Réalisation de 2025 à 2027 puis remise à niveau. - la formation "accompagner les bénéficiaires lors des toilettes intimes, (BONSIGNE FORMATION), "assurer une relation personnalisée : écouter, observation et échange", concerne les auxiliaires de vie - Réalisation 2025. - Promotion de la bientraitance et prévention à la maltraitance à domicile - Tous les salariés - 2026. - Fin d'accompagnement à domicile - Fin de vie - Auxiliaire de vie - 2027. - Analyse des pratiques et réflexion éthique en formation. 1 fois par semaine	3 3
Objectif 3.12	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.	3,5

Critère 3.12.1 (Impératif)	L'ESSMS organise le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.	2,5
	EE : L'ESSMS organise le recueil des plaintes et des réclamations.	2
	EE : L'ESSMS organise le traitement des plaintes et des réclamations.	3
	<i>Eléments de preuve :</i> VU - Information sur les plaintes et réclamations à l'attention des bénéficiaires sur le livret d'accueil page 5 - Réunions d'équipe : compte rendu d'équipe du 02/06/2024 et du 04/08/2025 la procédure n'est pas tracée	
Critère 3.12.2 (Impératif)	L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes.	4
	EE : L'ESSMS communique sur le traitement des réclamations et des plaintes auprès des parties prenantes.	4
	EE : L'ESSMS assure un retour à la personne à l'origine de la réclamation ou de la plainte.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> VU - Plainte du 04/08/2025 d'un bénéficiaire au regard de la facturation , traitement du 04/08/2025 - Plainte du 02/06/2024 et traitement du 03/06/2024	
Critère 3.12.3 (Impératif)	Les professionnels analysent en équipe les plaintes et les réclamations et mettent en place des actions correctives.	4
	EE : Les professionnels analysent les plaintes et les réclamations en équipe.	4
	EE : Les professionnels mettent en place des actions correctives.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> VU : - le mail du 29/05/2025 d'une bénéficiaire relatif à une plainte relative aux horaires des interventions prévues (décalage de dix minutes par rapport à ce qui était programmé). - la réunion d'équipe du 02/06/2025. - la réclamation du 30/06/2025 : la bénéficiaire souhaite l'intervention de certains professionnels exclusivement. - la situation traitée le 09/07/2025 en réunion avec les coordinateurs : le coordinateur s'est déplacé au domicile pour expliquer que les congés ne permettent pas de répondre dans l'immédiat à sa demande. - le traitement de la réclamation : situation discutée en équipe par rapport à son besoin de contrôle lié à sa pathologie. Traitée avec la bénéficiaire au téléphone, par la coordinatrice.	
Objectif 3.13	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des événements indésirables.	1,88
Critère 3.13.1 (Impératif)	L'ESSMS organise le recueil et le traitement des événements indésirables.	2
	EE : L'ESSMS organise le recueil des événements indésirables.	2
	EE : L'ESSMS organise le traitement des événements indésirables.	2
	<i>Eléments de preuve :</i> VU - Mail du 25/01/2026 situation d'une bénéficiaire - Mail du 05/01/2026 intempéries	

Critère 3.13.2 (Impératif)	L'ESSMS communique sur le traitement des événements indésirables auprès des parties prenantes.	2,5
	EE : L'ESSMS communique sur les événements indésirables et leur traitement auprès des parties prenantes.	3
	EE : L'ESSMS signale les événements indésirables graves aux autorités.	2
	<i>Eléments de preuve :</i> VU - Mail du 25/01/2026 situation d'une bénéficiaire - Mail du 05/01/2026 intempéries	
Critère 3.13.3 (Impératif)	Les professionnels déclarent et analysent en équipe les événements indésirables et mettent en place des actions correctives.	2
	EE : Les professionnels déclarent les événements indésirables	2
	EE : Les professionnels les analysent en équipe.	2
	EE : Les professionnels mettent en place des actions correctives.	2
<i>Eléments de preuve :</i> VU : - l'absence de déclaration d'EIG/EI. - le 22/12/2025, abandon de poste > mail de la salariée pour annoncer sa démission. Evènement requalifié en abandon de poste. - l'accident de voiture d'un salarié en date du 10/2025 et échangé en équipe mais non tracé.		
Critère 3.13.4	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion des événements indésirables.	1
	EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion des événements indésirables.	1
	<i>Eléments de preuve :</i> VU : - absence d'éléments de preuve	
Objectif 3.14	L'ESSMS est doté d'un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité.	1,25
Critère 3.14.1 (Impératif)	L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité et le réactualise régulièrement.	1,5
	EE : L'ESSMS définit avec les professionnels un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité.	2
	EE : L'ESSMS actualise ce plan autant que nécessaire.	1
	<i>Eléments de preuve :</i> VU Pas de plan bleu - Plan canicule adressé aux salariés et réunion d'équipes sur les mesures de prévention Formation SST et PC1 - Formation extincteur 26/01/202	

Critère 3.14.2 (Impératif)	L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne et en externe.	1
	EE : L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne.	1
	EE : L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en externe.	1
	<i>Eléments de preuve :</i> VU Absence d'éléments de preuve sur la communication du plan de gestion de crise en interne et en externe	
Critère 3.14.3	Les professionnels participent aux exercices et aux retours d'expérience partagés, organisés par l'ESSMS.	1,5
	EE : Les professionnels participent aux exercices de simulation de tout ou partie du plan de gestion de crise.	2
	EE : Les professionnels participent aux retours d'expérience pour améliorer le dispositif.	1
	<i>Eléments de preuve :</i> VU : - le PDC 2025 : Formations SST et formation ADVF (gestes premiers secours, acteur prévention secours). - la sensibilisation en réunion d'équipe (06/10/2025) sur les gestes barrières, la grippe et COVID.	
Critère 3.14.4	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion de crise.	1
	EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion de crise.	1
	<i>Eléments de preuve :</i> VU : - absence d'éléments de preuve	
Objectif 3.15	L'ESSMS s'inscrit dans une dynamique d'innovation et d'évolution sociétale.	3,22
Critère 3.15.1	L'ESSMS définit et met en oeuvre sa stratégie d'optimisation des achats et de développement durable.	3
	EE : L'ESSMS définit une politique de développement durable.	2
	EE : L'ESSMS met en place des actions d'optimisation des achats et de lutte contre le gaspillage.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> VU - Installation lumineuse led - Acquisition prochaine de 2 véhicules électriques - Récupération de la papeterie auprès des ressourceries	

Critère 3.15.2	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie numérique.	3,67
	EE : L'ESSMS formalise une stratégie numérique.	3
	EE : L'ESSMS met en place des actions permettant le déploiement de cette stratégie.	4
	EE : L'ESSMS s'assure de la sécurisation des données et des accès.	4
Critère 3.15.3	<i>Eléments de preuve :</i> VU	
	- Achat de pc et téléphones pour équiper les salariés	
	- Acquisition du logiciel Infologis février 2024 (dossier individualisé de l'usager et facturation) contrat de maintenance avec le prestataire	
	- Sécurisation des données sur infologis	
Critère 3.15.3	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux outils numériques.	3
	EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au bon usage des outils numériques.	3
	<i>Eléments de preuve :</i> VU :	
	- le reglement intérieur : note d'utilisation du téléphone remise à chaque salarié à l'embauche (Article 4 : Télégestion mobile). - la formation infologis. - la réunion d'équipe du 01/09/2025 relative à la mise en place de la télégestion et des téléphones portables professionnels.	

Focus sur les critères impératifs

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

		Cotation
Objectif 2.2	Les professionnels favorisent l'exercice des droits fondamentaux et des libertés individuelles de la personne accompagnée.	4
Critère 2.2.2	Les professionnels respectent la dignité et l'intégrité de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la dignité et de l'intégrité.	4
	EE : Les professionnels partagent entre eux ces pratiques.	4
	EE : Les professionnels mettent en œuvre ces bonnes pratiques.	4
	<i>Commentaire :</i> AXE FORT : Les professionnels veillent au respect constant de la dignité et de l'intégrité de la personne accompagnée dans leurs pratiques quotidiennes.	
Critère 2.2.3	Les professionnels respectent la vie privée et l'intimité de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la vie privée et de l'intimité de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels partagent entre eux ces pratiques.	4
	EE : Les professionnels mettent en œuvre ces pratiques.	4
	<i>Commentaire :</i> AXE FORT : Les professionnels respectent systématiquement la vie privée et l'intimité de la personne accompagnée dans leurs interventions et échanges. Axe d'amélioration identifié par les professionnels : Systématiser la traçabilité relative à la question du sexe de l'intervenant dans le PAP.	
Critère 2.2.4	Les professionnels respectent la liberté d'opinion, les croyances et la vie spirituelle de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la liberté d'opinion, des croyances et de la vie spirituelle de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels partagent entre eux ces pratiques.	4
	EE : Les professionnels mettent en œuvre ces pratiques.	4
	<i>Commentaire :</i> AXE FORT : Les professionnels respectent la liberté d'opinion, les croyances et la vie spirituelle de la personne accompagnée dans leurs pratiques quotidiennes.	
	Les professionnels respectent le droit à l'image de la personne accompagnée.	4

Critère 2.2.5	EE : Les professionnels recueillent le choix de la personne accompagnée sur son droit à l'image.	4
	EE : Les professionnels respectent le choix exprimé par la personne accompagnée sur son droit à l'image.	4
	<i>Commentaire :</i> AXE FORT : Les professionnels respectent le droit à l'image de la personne accompagnée.	
Critère 2.2.6	L'ESSMS favorise l'exercice des droits et libertés de la personne accompagnée.	4
	EE : L'ESSMS définit, avec les professionnels, les pratiques et les modalités de déploiement favorisant l'exercice des droits de la personne accompagnée.	4
	EE : L'ESSMS met à disposition des outils (ou autres leviers mobilisables) permettant la mise en œuvre de ces pratiques.	4
Critère 2.2.6	<i>Commentaire :</i> AXE FORT Le SAAD définit, avec les professionnels, les pratiques et les modalités de déploiement favorisant l'exercice des droits de la personne accompagnée et met à disposition des outils (ou autres leviers mobilisables) permettant la mise en œuvre de ces pratiques. Dans le cadre de l'application de la loi 2002-2 le SAAD s'est engagé à promouvoir l'exercice des droits et libertés individuelles des personnes accompagnées. Cette démarche se traduit par la mise à jour et la formalisation d'outils fondamentaux tels que le règlement de fonctionnement, le livret d'accueil, le contrat et la charte des droits et libertés. Le projet personnalisé est également un outil pour rappeler aux personnes accompagnées leurs droits fondamentaux.	
Critère 2.2.7	L'ESSMS garantit la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée.	4
	EE : L'ESSMS définit l'organisation et les pratiques qui garantissent la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée.	4
	EE : L'ESSMS met à disposition des moyens et des outils permettant la mise en œuvre de ces pratiques.	4
Critère 2.2.7	EE : L'ESSMS forme / sensibilise les professionnels au respect des règles de confidentialité et de protection des informations et données relatives à la personne accompagnée.	4
	<i>Commentaire :</i> AXE FORT Le SAAD s'engage à garantir la confidentialité et la protection des informations personnelles des personnes accompagnées. Cette garantie est assurée par l'utilisation du logiciel informatisé de l'usager " INFOLOGIS" Une procédure d'accès est mise en place, nécessitant la création d'un compte utilisateur; En outre, le service assure ces principes de confidentialité dans son livret d'accueil et son règlement de fonctionnement, renforçant ainsi l'engagement envers la protection des données.	
Objectif 3.11	L'ESSMS définit et déploie son plan de prévention des risques de maltraitance et de violence.	3,17
	L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées.	2,5

Critère 3.11.1	EE : L'ESSMS identifie avec les professionnels les situations à risque pouvant générer des actes de maltraitance et de violence.	4
	EE : L'ESSMS définit un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et violence au regard des risques identifiés.	1
	<i>Commentaire :</i> AXE DE PROGRES Constat Le SAAD ne dispose pas de cartographie des risques de maltraitance, ni d'un plan de prévention structuré .	
Critère 3.11.2	L'ESSMS traite les signalements de faits de maltraitance et de violence, et met en place des actions correctives.	4
	EE : L'ESSMS analyse les signalements de maltraitance et de violence.	4
	EE : L'ESSMS met en place des actions correctives.	4
Critère 3.11.2	<i>Commentaire :</i> AXE FORT Le SAAD a procédé au signalement d'une situation de maltraitance intrafamiliale. Le service fait face à peu de situations de violence ou de maltraitance	
Objectif 3.12	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.	3,5
Critère 3.12.1	L'ESSMS organise le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.	2,5
	EE : L'ESSMS organise le recueil des plaintes et des réclamations.	2
	EE : L'ESSMS organise le traitement des plaintes et des réclamations.	3
Critère 3.12.1	<i>Commentaire :</i> AXE DE PROGRES La direction prévoit la rédaction d'une procédure de traitement des plaintes et réclamations décrivant les étapes misent en place de la réception du formulaire de réclamation à la communication de l'analyse et des corrections misent en place.	
Critère 3.12.2	L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes.	4
	EE : L'ESSMS communique sur le traitement des réclamations et des plaintes auprès des parties prenantes.	4
	EE : L'ESSMS assure un retour à la personne à l'origine de la réclamation ou de la plainte.	4
Critère 3.12.2	<i>Commentaire :</i> AXE FORT Les plaintes et réclamations sont évoquées et traitées lors des transmissions. La traçabilité du retour auprès des parties prenantes est consignée.	
Critère 3.12.3	Les professionnels analysent en équipe les plaintes et les réclamations et mettent en place des actions correctives.	4
	EE : Les professionnels analysent les plaintes et les réclamations en équipe.	4
	EE : Les professionnels mettent en place des actions correctives.	4
Critère 3.12.3	<i>Commentaire :</i>	

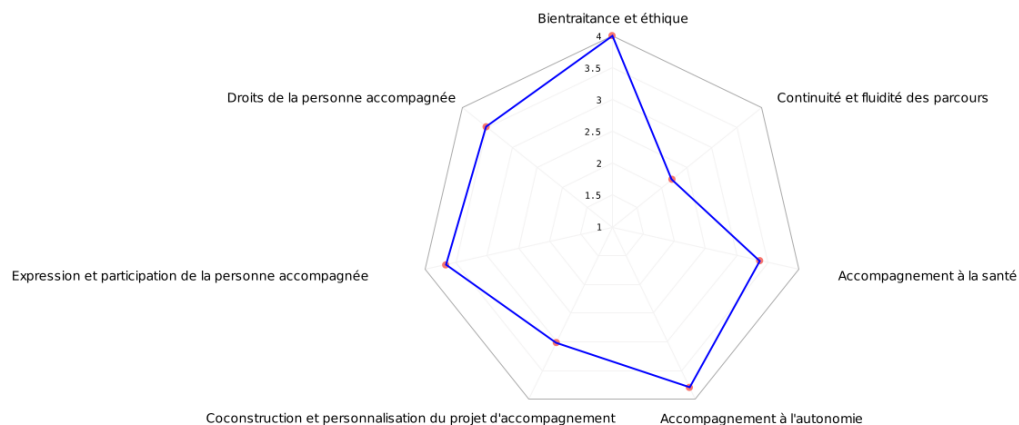
	Les professionnels analysent en équipe les plaintes et les réclamations et mettent en place des actions correctives	
Objectif 3.13	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des événements indésirables.	1,88
Critère 3.13.1	L'ESSMS organise le recueil et le traitement des événements indésirables.	2
	EE : L'ESSMS organise le recueil des événements indésirables.	2
	EE : L'ESSMS organise le traitement des événements indésirables.	2
	<i>Commentaire :</i> AXE DE PROGRES Le service ne dispose pas d'une procédure "événements indésirables" organisant le recueil et le traitement.	
Critère 3.13.2	L'ESSMS communique sur le traitement des événements indésirables auprès des parties prenantes.	2,5
	EE : L'ESSMS communique sur les événements indésirables et leur traitement auprès des parties prenantes.	3
	EE : L'ESSMS signale les événements indésirables graves aux autorités.	2
	<i>Commentaire :</i> Constat Le service n'a pas fait face à une situation d'évènement indésirable grave. La communication sur les événements indésirables et leur traitement auprès des parties prenantes est réalisée par l'équipe de direction du SAAD. Les professionnels ne sont pas associés ni informés sur le traitement et le retour.	
Critère 3.13.3	Les professionnels déclarent et analysent en équipe les événements indésirables et mettent en place des actions correctives.	2
	EE : Les professionnels déclarent les événements indésirables	2
	EE : Les professionnels les analysent en équipe.	2
	EE : Les professionnels mettent en place des actions correctives.	2
	<i>Commentaire :</i> CONSTAT : Les professionnels déclarent les accidents de travail. Les professionnels n'ont pas connaissance de la démarche et de la procédure de déclaration des EI.	
Objectif 3.14	L'ESSMS est doté d'un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité.	1,25
Critère 3.14.1	L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité et le réactualise régulièrement.	1,5
	EE : L'ESSMS définit avec les professionnels un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité.	2
	EE : L'ESSMS actualise ce plan autant que nécessaire.	1
	<i>Commentaire :</i> CONSTAT Absence de plan de gestion de crise formalisé	

Critère 3.14.2	L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne et en externe.	1
	EE : L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne.	1
	EE : L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en externe.	1
	<i>Commentaire :</i> CONSTAT Absence d'éléments de preuve sur la communication du plan de gestion de crise en interne et en externe. La direction prévoit la formalisation de ce plan.	

Cotation des chapitres par thématiques

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

Chapitre 1 - La personne



Axes forts

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

		Cotation
Thématique	Bientraitance et éthique	4
Objectif 1.1	La personne accompagnée s'exprime sur la bientraitance.	4
Critère 1.1.1	La personne accompagnée exprime sa perception de la bientraitance.	4
	<i>Commentaire :</i> La personne accompagnée exprime un sentiment de bien-être et de respect. Elle bénéficie d'une attention adaptée de la part des professionnels et se déclare satisfaite de la qualité des prestations qui lui sont proposées AT1 : La personne accompagnée indique être très satisfaite de son accompagnement. Elle est très enthousiaste à l'évocation de son accompagnement. Elle indique être écoutée par l'ensemble des professionnels et la direction notamment. AT2 La personne se sent écoutée et respectée dans son expression de la bientraitance. La personne connaît très bien son intervenante référente à laquelle elle se confie et a confiance en elle. AT3 : La personne accompagnée indique être très satisfaite de son accompagnement. Elle est très enthousiaste à l'évocation de son accompagnement. Elle indique être écoutée par l'ensemble des professionnels et la direction notamment.	

Thématique	Droits de la personne accompagnée	3,52
Objectif 1.2	La personne accompagnée est informée de ses droits de façon claire et adaptée. Sa compréhension est recherchée et favorisée.	3,63
Critère 1.2.1	La personne accompagnée et son entourage sont informés du rôle des professionnels et autres intervenants et peuvent les identifier. <i>Commentaire :</i> AT La personne accompagnée connaît bien le rôle des intervenantes et sait les identifier. Elle est accompagnée par le service depuis 2023. La personne indique que l'association vient présenter tout nouvel intervenant par le biais du coordinateur. AT1 : La personne accompagnée connaît les intervenants qui l'accompagnent, dont la coordinatrice. La personne indique que le directeur, en personne, s'est déplacé à son domicile pour lui présenter les intervenants. Elle indique qu'en cas de nouvel intervenant, un intervenant connu vient présenter le nouvel intervenant. AT2 La personne connaît très bien ses aides à domicile, particulièrement son aide à domicile référente. Elle connaît les missions de celle-ci qui sont formalisées dans le classeur à domicile. Lorsqu'une nouvelle intervenante doit intervenir, celle-ci lui est présentée en amont. preparation des repas, aide au ménage, aide à l'habillage, animation sociale, font des marches et aides administratives, les lessives AT3 : La personne accompagnée connaît les intervenants qui l'accompagnent. La personne indique que le directeur, en personne, s'est déplacé à son domicile pour lui présenter les intervenants. Elle indique qu'en cas de nouvel intervenant, un intervenant connu vient présenter le nouvel intervenant.	4
Critère 1.2.2	La personne accompagnée est informée de ses droits et devoirs dans le cadre de la vie collective ou du fonctionnement du service. <i>Commentaire :</i> AT La personne accompagnée a reçu le règlement de fonctionnement, le DIPC, le livret d'accueil ainsi que le charte des droits et des libertés. Elle bénéficie également d'un planning d'intervention avec le nom des intervenants. AT1 : La personne a connaissance d'un dossier mais n'a pas été en mesure d'apporter davantage d'éléments. La personne n'a pas été en mesure d'apporter une réponse adaptée au critère présenté. La personne sait qu'elle a la possibilité de s'adresser à la coordinatrice ou à la direction en cas d'incompréhension. AT2 La personne nous indique avoir reçu l'ensemble des documents (règlement de fonctionnement, contrat, charte des droits et libertés...) et également des explications orales associées. En outre,	4

	la bénéficiaire souligne que l'ensemble des intervenants à son domicile répondent systématiquement à ses interrogations AT3 : La personne indique avoir bien reçu l'ensemble des informations sur ses droits et devoirs, accompagné d'explication claires. Elle indique pouvoir solliciter le coordinateur en cas de problèmes administratifs.	
Critère 1.2.3	La personne accompagnée est systématiquement informée de la possibilité de désigner une personne de confiance pour l'accompagner et l'assister dans ses démarches. <i>Commentaire :</i> La personne accompagnée a pu désigner sa sœur en qualité de personne de confiance. AT1 : La personne n'a pas été en mesure d'apporter une réponse adaptée aux critères présentés. AT2 La personne accompagnée a désigné son ex femme au tant que personne de confiance. AT3 : La personne indique avoir bien complété et signé un formulaire de désignation d'une personne de confiance. Elle indique également avoir été informée du rôle de la personne de confiance.	4
Critère 1.2.4	La personne a accès aux informations relatives à son accompagnement. <i>Commentaire :</i> AT à La personne accompagnée a accès à son planning, son pap et son DIPC. Elle n'est pas informée des modalités d'accès à son dossier. AT1 : La personne indique avoir signé un contrat au début de son accompagnement. Elle indique pouvoir contacter le directeur en cas de demande d'accès à son dossier. AT2 La personne accompagnée accès a son planning d'intervention. Elle est informée de l'accès à son dossier mis à disposition à son domicile et ou figure la fiche mission. AT3 : La personne indique avoir bien reçu le livret d'accueil. La personne indique ne pas avoir besoin de consulter son dossier. Toutefois, elle précise qu'en cas de besoin, elle s'adresse au directeur.	3,63
Critère 1.2.5	La personne peut s'adresser aux professionnels qui l'accompagnent pour être orientée, accompagnée et soutenue dans l'exercice de ses droits individuels. <i>Commentaire :</i> AT La personne accompagnée indique s'adresser à ses proches pour l'exercice des droits individuels. AT1 : Critères non applicables car la personne indique être autonome dans les démarches administratives. AT2 La personne accompagnée a sollicité le service dans le cadre du renouvellement de sa pièce	4

	d'identité. AT3 : La personne indique s'adresser au coordinateur pour toute question. Elle précise à plusieurs reprises la réactivité des professionnels ainsi que la qualité de leur accompagnement.	
Critère 1.2.6	Les professionnels informent la personne accompagnée de ses droits et de leurs modalités d'exercice, ou l'orientent vers le bon interlocuteur. <i>Commentaire :</i> AT AXE FORT Lors de l'arrivée de la personne accompagnée, un livret d'accueil, le règlement de fonctionnement, une demande du droit à l'image, le DIPC et la charte des droits et libertés lui sont fournis pour l'informer de ses droits et de leurs modalités d'exercice (ensemble des documents présents dans le dossier). AT1 : POINT NOTABLE : Les professionnels informent la personne accompagnée de ses droits et de leurs modalités d'exercice, notamment lors des échanges et à travers les documents remis à l'entrée dans le service. Ils se montrent disponibles pour répondre aux questions et orientent la personne vers les interlocuteurs compétents lorsque cela est nécessaire, favorisant ainsi l'exercice effectif de ses droits. AT2 AXE FORT Les professionnels informent la personne accompagnée de ses droits et des modalités de ses exercices à sa demande et lors de l'admission du nouveau bénéficiaire. AT3 : AXE FORT : Les professionnels informent la personne accompagnée de ses droits et de leurs modalités d'exercice, notamment lors des échanges et à travers les documents remis à l'entrée dans le service. Ils se montrent disponibles pour répondre aux questions et orientent la personne vers les interlocuteurs compétents lorsque cela est nécessaire, favorisant ainsi l'exercice effectif de ses droits.	4
Objectif 1.3	La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service.	2,92
Critère 1.3.1	La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service et des outils favorisant leur compréhension. <i>Commentaire :</i> AT La personne accompagnée a reçu un questionnaire de satisfaction. Elle a également été destinataire de la gazette qu'elle trouve très intéressante. AT1 : La personne indique avoir bien été sollicitée par mail pour la participation à l'Assemblée Générale de l'Association. AT2	3,67

	La personne accompagnée accès au compte rendu des assemblées générales et indique se réserver le droit de faire des commentaires sur l'organisation du service. AT3: La personne a participé activement à l'Assemblée Générale de VATOA. Elle s'interroge sur la date de la retraite du directeur. Elle souhaite également l'augmentation des cotisations de chaque bénéficiaire pour faire davantage d'activités.	
Objectif 1.4	La personne bénéficie d'un cadre de vie ou d'accompagnement adapté et respectueux de ses droits fondamentaux.	4
Critère 1.4.1	La personne est assurée que les choix qu'elle exprime sur son cadre de vie ou d'accompagnement sont pris en compte. <i>Commentaire :</i> AT La personne accompagnée a formulé des demandes notamment d'accompagnement notamment au regard de ses traitements médicaux et de son planning. AT1 : La personne indique avoir demandé des interventions pas trop matinales et cela a été respecté. Elle indique également avoir sollicité des changements d'horaire quand le mari de madame est en congés et cela a été fait. La personne indique que les intervenants s'adaptent aux demandes et rythme de la personne. Ses besoins sont respectés. AT2 La personne accompagnée a récemment sollicité de l'aide pour avoir une personne plus tôt le matin pour l'habillage. Un essai a été fait et finalement elle n'a plus souhaité poursuivre cet accompagnement, préférant maintenir son autonomie. AT3 : La personne indique que les intervenants s'adaptent aux demandes et rythme de la personne. Ses besoins sont respectés (horaires de passage).	4
Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée	3,67
Objectif 1.5	La personne accompagnée est actrice des instances collectives ou de toutes autres formes de participation. Sa participation effective est favorisée.	3,27
Critère 1.5.1	La personne accompagnée participe aux instances collectives ou à toutes autres formes de participation. <i>Commentaire :</i> AT La personne accompagnée reçoit les questionnaires de satisfaction et connaît les membres de l'assemblée générale. AT1 : La personne indique ne pas connaître ses représentants. Elle indique par ailleurs être très bien écoutée concernant ses besoins mais n'est pas en mesure d'évoquer d'outils relatifs pour exprimer sa satisfaction. AT2 La personne accompagnée est invitée au AG mais ne souhaite pas s'y rendre. Elle reçoit les comptes-rendus et n'hésite pas à adresser par mail notamment, ses remarques.	3,83

	AT3 : La personne accompagnée participe aux instances collectives et est bien sollicitée pour exprimer sa satisfaction. Elle évoque l'AG de l'association ainsi que l'enquête de satisfaction relative à la gazette. Concernant le critère relatif aux représentants, aucun n'est désigné actuellement.	
Critère 1.5.2	La personne accompagnée est informée de la suite donnée aux demandes formulées dans le cadre des instances collectives ou à toutes autres formes de participation. <i>Commentaire :</i> AT La personne accompagnée indique ne pas avoir eu de retour du questionnaire de satisfaction. Elle a accès au relevé des assemblées générales. AT1 : Critère non applicable au vu de la personne qui ne souhaite pas être impliquée dans les instances collectives. Elle indique ne pas avoir reçu de compte-rendu de l'AG. AT2 La personne accompagnée a posé des questions et a obtenue des réponses sur son planning et les intervenants. La personne a reçu un questionnaire de satisfactions mais n'a pas eu de retour. AT3 : La personne est très impliquée dans les instances et donc indique être informée des réponses apportées, dans le compte-rendu de l'AG notamment. Elle précise que le compte-rendu de la dernière AG se trouve dans la gazette du mois de janvier.	3,34
Objectif 1.6	L'expression de la personne est recueillie tout au long de son accompagnement.	3,83
Critère 1.6.1	La personne accompagnée est soutenue dans son expression. Le partage de son expérience est favorisé et l'expression de ses préférences prise en compte. <i>Commentaire :</i> AT La personne accompagnée peut s'exprimer auprès des professionnelles et apprécie pouvoir avoir des conversations avec ces dernières. Elle relève que ses besoins et ses demandes sont prises en compte. AT1 : La personne évoque avoir soulevé un problème de douleur à la manipulation, à la suite d'une pose de gastrostomie, l'intervenante avait alors été remplacée. La personne indique avoir demandé des interventions pas trop matinales et cela a été respecté. Elle indique également avoir sollicité des changements d'horaire quand le mari de madame est en congés et cela a été fait. La personne indique que les intervenants s'adaptent aux demandes et rythme de la personne. Ses besoins sont respectés. AT2 La personne accompagnée indique que les professionnels sont à l'écoute de ses besoins et préférences. Si une adaptation de l'accompagnement est nécessaire, les professionnels répondent à cette demande sans aucune difficulté. Des aménagement sur les prestations ont été sollicitées et mises en place.	4

	AT3 : La personne indique que les intervenants s'adaptent aux demandes et rythme de la personne. Ses besoins sont respectés. Elle indique pouvoir échanger très fréquemment avec le coordinateur notamment et que l'ensemble des intervenants sont très à l'écoute et disponibles.	
Critère 1.6.2	Les professionnels facilitent l'expression de la personne accompagnée grâce à l'utilisation de moyens et outils adaptés. <i>Commentaire :</i> AT AXE FORT La personne accompagnée communique et comprend, la communication avec l'équipe est fluide. L'équipe reste disponible pour répondre à ses questions. Elle bénéficie par ailleurs du soutien de proches aidants AT1 : Critère non applicable au regard de la situation de la personne qui indique ne pas avoir de difficultés d'expression de ses besoins. AT2 AT2 AXE FORT Les professionnels s'adaptent aux difficultés de la personne accompagnée pour faciliter son expression par exemple avec des personnes atteintes de troubles cognitifs Les difficultés d'expression de la personne accompagnée sont prises en compte par les professionnels. AT3 : Critère non applicable au regard de la situation de la personne accompagnée qui ne présente pas de difficultés d'expression.	4
Critère 1.6.3	Les professionnels analysent le recueil de l'expression de la personne accompagnée et en tirent les enseignements. <i>Commentaire :</i> AT AXE FORT Les demandes relatives au projet d'accompagnement de la personne font l'objet d'un traitement et de réponses auprès de l'intéressée AT1 : AXE FORT : Les professionnels recueillent l'expression de la personne accompagnée lors des échanges et des temps de participation. Ces éléments sont analysés en équipe afin d'identifier les besoins et attentes, et donnent lieu à des ajustements de l'accompagnement lorsque cela est nécessaire. CONSTAT : La traçabilité des éléments recueillis restent partielle et sera renforcée par la mise en place du logiciel, disponibles sur les téléphones portables des intervenants. AT2 AXE FORT Les professionnels apportent les adaptations nécessaires à l'accompagnement. Le professionnel référent de l'utilisateur analyse le recueil de son expression et les modifications nécessaires sont	3,5

	rédigées sur la fiche de mission du classeur. L'analyse de l'expression de la personne accompagnée est discutée en réunion hebdomadaire d'équipe animée par le directeur. AT3 : AXE FORT : Les professionnels recueillent l'expression de la personne accompagnée lors des échanges et des temps de participation. Ces éléments sont analysés en équipe afin d'identifier les besoins et attentes, et donnent lieu à des ajustements de l'accompagnement lorsque cela est nécessaire. CONSTAT : La traçabilité des éléments recueillis restent partielle et sera renforcée par la mise en place du logiciel, disponibles sur les téléphones portables des intervenants.	
Objectif 1.7	La personne accompagnée exprime son choix de manière éclairée.	3,56
Critère 1.7.1	La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer son consentement éclairé, grâce à une information claire et des moyens adaptés. <i>Commentaire :</i> AT La personne accompagnée reçoit des explications très claires et s'adresse aux coordinateurs lorsque cela est nécessaire. La personne ne rencontre pas de difficulté de communication ni de compréhension. AT1 : La personne accompagnée indique avoir la possibilité d'exprimer son consentement éclairé et recevoir des explications claires et adaptées. Elle évoque le formulaire de consentement complété au vu de sa participation à l'évaluation ainsi que la signature de son contrat d'accompagnement. AT2 La personne signale que les professionnels sont attentifs tout au long de son accompagnement à indiquer des explications claires. Les explications sont claires. La personne est très satisfaite des réponses apportées par le SAAD. AT3 : La personne accompagnée indique avoir la possibilité d'exprimer son consentement éclairé et recevoir des explications claires et adaptées. Elle évoque le formulaire de consentement complété au vu de sa participation à l'évaluation ainsi que la signature de son contrat d'accompagnement.	4
	Les professionnels recherchent l'adhésion de la personne accompagnée, grâce à une information claire et des moyens adaptés. <i>Commentaire :</i> AT AXE FORT Les professionnels s'efforcent d'obtenir l'adhésion notamment lors des entretiens individuels ou sur les temps d'interventions. POINT NOTABLE : Les professionnels recherchent l'adhésion de la personne accompagnée, grâce à une information claire.	3,5

Critère 1.7.2	AT2 L'organisation du service du SAAD avec des professionnels référents permet un lien de confiance avec les personnes accompagnées. Il permet également une bonne connaissance des bénéficiaires et de leurs difficultés. Il est constaté une grande confiance entre la personne et les intervenants. AT3 : AXE FORT : Les professionnels veillent à rechercher l'adhésion de la personne accompagnée en s'appuyant sur une information claire et adaptée, délivrée lors des échanges et au fil de l'accompagnement. Les explications sont ajustées aux capacités de compréhension de la personne et favorisent son implication dans les décisions qui la concernent. CONSTAT : Toutefois, la traçabilité des éléments relatifs au recueil de l'adhésion et à l'information délivrée reste partielle.	
Critère 1.7.3	Les professionnels réinterrogent le refus de la personne tout au long de son accompagnement et recherchent des alternatives avec elle. <i>Commentaire :</i> AT AXE FORT L'expression éclairée de la personne accompagnée fait l'objet d'une traçabilité ainsi que le montre la traçabilité sur le refus du planning d'intervention proposé afin d'aménager son emploi du temps. AT1 : En cas de refus, l'équipe engagerait un échange avec la personne afin d'en comprendre les raisons, d'adapter la proposition si possible et de respecter son choix (exemple en cas de refus d'une toilette, la professionnelle explique les bienfaits de la toilette, réexplique autant que nécessaire). AT2 AXE FORT Les intervenants réinterrogent le refus de la personne tout au long de son accompagnement et recherchent des alternatives avec elle. Une traçabilité est assurée dans le classeur. Des alternatives avec la personne accompagnée sont proposées en cas de dégradation de sa santé. Le refus de la personne est respecté. AT3 : Critères non applicables à la personne qui n'a jamais été confrontée à la situation.	4
Objectif 1.8	La personne accompagnée participe à la vie sociale.	3,69
	La personne accompagnée a la possibilité de maintenir ses liens sociaux et d'en créer de nouveaux, dans et hors l'établissement ou le service. <i>Commentaire :</i> AT La personne accompagnée a participé à un goûter à la salle de CORMERY . Son réseau social est composé d'amis et de voisins. Sa famille est également très proche. AT1 : La personne accompagnée évoque la visite d'une bénévole à son domicile pour jouer, discuter. Elle indique également qu'elle a la possibilité de se promener avec l'intervenante.	4

Critère 1.8.1	La personne indique que l'association lui fait des propositions de sorties mais ne peut pas se déplacer en raison de ses problèmes de santé. Les propositions de visite ou de sortie interviennent le vendredi après-midi. AT2 La personne accompagnée maintient des liens sociaux car ses amis qui lui rendent visite. le voir, Le SAAD permet la création de liens avec d'autres bénéficiaires en organisant des ateliers. La personne a participé à une journée de Noel avec la création de plantations et de bougeoirs (atelier créatif) chez une bénéficiaire. AT3 : La personne indique que de nombreuses activités sont organisées à son domicile, sur sa proposition : galette organisée chez la bénéficiaire, gazette, création d'un club littéraire avec la bibliothèque, activités les vendredis chez la bénéficiaire (masques pour le carnaval) avec plusieurs bénéficiaires, atelier cuisine, 1 fois par mois le vendredi, pique nique accompagnée par les intervenants.
Critère 1.8.2	La personne peut s'investir dans la vie sociale et culturelle et participer à des évènements sur le territoire grâce à un accompagnement adapté. 4 <i>Commentaire :</i> AT La personne accompagnée participe à des activités proposées par le service qui l'informe de ces possibilités et l'a accompagne dans la démarche d'inscription, afin de favoriser son inclusion et de prévenir l'isolement. AT1 : La personne accompagnée indique être encouragée à s'investir dans la vie sociale du territoire et que sa participation est facilitée grâce à un accompagnement adapté. Elle indique que VATOA l'accompagne avec un véhicule adapté si besoin (rdv médecins, courses). AT2 La personne accompagnée organise avec ses proches des sorties, notamment un concert très récemment et s'est rendu également au cinéma. Les intervenants indiquent régulièrement à la personne les spectacles et sorties. AT3 : La personne indique avoir été accompagnée pour une rencontre avec l'association arc-en-ciel. Elle précise avoir été accompagnée en voiture par les intervenants.
	Les professionnels informent la personne accompagnée sur l'offre d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs, recueillent ses attentes et respectent ses choix de participation. 3,33 <i>Commentaire :</i> AT AXE FORT L'ateliers café discussion correspond aux besoins identifiés, constitue des occasions précieuses de partage et d'échange. Le SSAD assure l'accompagnement . AT1 : CONSTAT : Les échanges avec la bénéficiaire permettent d'identifier ses souhaits, notamment en matière de sorties.

Critère 1.8.3	La fiche mission décrit le contexte d'intervention et les besoins spécifiques d'accompagnement, en particulier le besoin de réassurance et l'aide nécessaire lors des déplacements extérieurs. Le PAP formalise les attentes et envies de la personne, dont son souhait de participer aux activités. Toutefois, il n'apparaît pas complété dans son entièreté pour la personne rencontrée et la professionnelle indique ne pas en avoir connaissance. AT2 La personne bénéficie de son propre réseau. Il entretient des liens sociaux avec des amis et sa famille. La personne ne recherche pas à créer de nouveaux liens sociaux Les liens sociaux sont encouragés par le service AT3 : AXE FORT : Les attentes de la personne sont recueillies et ses choix respectés. CONSTAT : L'information relative à l'offre d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs n'est pas formalisée.
Critère 1.8.4	Les professionnels identifient et mobilisent les ressources et moyens nécessaires à la mise en place d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs. 3,63 <i>Commentaire :</i> AT AXE FORT Les professionnels accompagnent le bénéficiaire dans le cadre de la réservation de spectacles. AT1 : POINT NOTABLE : La professionnelle assure la bonne traçabilité des ressources et moyens mis en place pour assurer les activités sportives, socio-culturelles et de loisirs, au bénéfice de la personne accompagnée. AT2 Les professionnels identifient et mobilisent les ressources et moyens nécessaires à la mise en place d'activités. La personne ne souhaite toutefois pas réaliser d'activités. AT3 : POINT NOTABLE : Les professionnels identifient et mobilisent les ressources et moyens nécessaires à la mise en place d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs, ce qui favorise le maintien des compétences et du lien social.
	Les professionnels encouragent le recours à la pair-aidance et autres dispositifs facilitant l'entraide entre les personnes accompagnées. 3,5 <i>Commentaire :</i> AT Les professionnels soutiennent la personne accompagnée dans le cadre de ses initiatives de pair-aidance. AT1 :

Critère 1.8.5	CONSTAT : La professionnelle n'a pas été en mesure d'apporter d'éléments de preuve précis pour étayer le critère relatif au recours à la pair-aidance et autres dispositifs facilitant l'entraide entre les personnes accompagnées. AT2 AXE FORT La personne accompagnée a rencontré d'autres usagers du SAAD dans le cadre d'activités entre bénéficiaires, organisées par le SAAD. AT3 : AXE FORT : Les professionnels soutiennent les échanges entre pairs, contribuant ainsi au développement du lien social, à l'autonomie et à la participation des personnes accompagnées.	
Objectif 1.9	La personne accompagnée exerce sa citoyenneté et/ou bénéficie d'une éducation à la citoyenneté.	4
Critère 1.9.1	La personne est accompagnée selon ses besoins et ses souhaits dans sa participation à la vie citoyenne. <i>Commentaire :</i> AT La personne accompagnée sollicite ses proches pour sa participation à la vie citoyenne. AT1 : Critères côtés "non concerné" car la personne indique être autonome pour ces sujets là ou être aidée par son mari en cas de besoin. At2 La personne indique prévoir de solliciter l'association pour le renouvellement de sa carte d'électeur qui est rattachée à son ancien domicile. AT3 : La personne indique être accompagnée par rapport au médical, aux démarches administratives, aide au téléphone pour les impôts.	4
Critère 1.9.2	Les professionnels utilisent des moyens et des outils adaptés permettant à la personne accompagnée d'exercer sa citoyenneté ou de bénéficier d'une éducation à la citoyenneté. <i>Commentaire :</i> AT VU La personne accompagnée sollicite ses proches dans le cadre de l'accompagnement à la citoyenneté AT1 : Critère non applicable car la personne indique être autonome dans les démarches administratives. AT2 AXE FORT L'aide à domicile accompagne la personne accompagnée pour que ce dernier puisse exercer son droit de vote. AT3 : Critères non applicables car la personne accompagnée indique être autonome sur ce sujet.	4

Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	3,02
Objectif 1.10	La personne est actrice de la personnalisation de son projet d'accompagnement.	3,5
Critère 1.10.1	La personne exprime ses attentes sur son projet d'accompagnement.	4
	<i>Commentaire :</i> AT La personne accompagnée exprime ses attentes tout au long de son accompagnement. Elle a signé son PAP le du 14/05/2025. Lorsqu'elle souhaite exprimer une attente elle adresse également un mail au service. AT1 : La personne indique être régulièrement sollicitée pour exprimer ses attentes, tout au long des interventions. AT2 Pour chaque prestation, la personne accompagnée est clairement sollicité pour exprimer ses attentes sur son projet d'accompagnement. AT3 : La personne est régulièrement sollicitée par la directeur pour exprimer ses attentes sur son projet d'accompagnement ("ce qui va, ce qui ne va pas, que voulez vous ..?"). La personne indique avoir souhaité un accompagnement par des femmes notamment pour les soins intimes. Elle indique avoir exprimé ce besoin il y a 2 jours et un changement en ce sens a été mis en place immédiatement. Vatoa a demandé son avis sur le sexe de l'intervenant.	
Critère 1.10.2	La personne avec son entourage et les professionnels en équipe, coconstruisent le projet d'accompagnement.	4
	<i>Commentaire :</i> AT La personne accompagnée coconstruit son projet avec les professionnels, notamment la nature et la fréquence des interventions. La personne accompagnée sollicite sa sœur dans son accompagnement AT1 : La personne indique entretenir un lien soutenu avec la coordinatrice, avec qui elle élabore son projet. La personne indique que son mari est partie prenante de son accompagnement. AT2 La personne élabore avec sa référente son projet d'accompagnement au fil de l'eau. AT3 : La personne évoque de nombreuses rencontres avec le directeur, à son domicile, pour évoquer son accompagnement et ses besoins et attentes.	
	Les professionnels évaluent les besoins de la personne pour construire son projet d'accompagnement en utilisant des outils d'évaluations validés.	3,38
	<i>Commentaire :</i> AT AXE FORT	

Critère 1.10.3	Les professionnels effectuent des transmissions concernant les capacités et besoins des personnes accompagnées. Sur cette base, une visite est programmée afin d'évaluer les besoins et d'ajuster le plan d'accompagnement. La personne accompagnée signe son projet personnalisé. AT1 : AXE FORT : La professionnelle évalue les besoins en fonction de l'état de la personne au moment des interventions. Les besoins sont identifiés et formalisés dans le PAP et les évolutions sont tracées dans les transmissions. Ces éléments traduisent une prise en compte de l'état de la personne dans l'accompagnement quotidien. CONSTAT : La professionnelle n'a pas été en mesure de présenter des outils validés pour l'évaluation des besoins de la personne. AT2 AXE FORT Les professionnels évaluent au quotidien les besoins de la personne pour élaborer son projet d'accompagnement. Une réunion spécifique peut être réalisée. L'évaluation des besoins se fait selon une fiche type. AT3 : Les professionnels évaluent les besoins de la personne et utilisent des outils d'évaluation validés pour construire le projet d'accompagnement. Les éléments recueillis permettent d'identifier les besoins et d'adapter l'accompagnement. Toutefois, les dates de réévaluation ne sont pas toujours précisées, ce qui pourrait limiter le suivi chronologique de l'évolution des besoins.
Critère 1.10.5	Les professionnels mobilisent les ressources internes et/ou externes et les outils pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement de la personne. 3,75 <i>Commentaire :</i> AT AXE FORT Les professionnels du SAAD mobilisent les ressources internes et/ou externes et les outils pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement de la personne. AT1 : AXE FORT : La fiche mission, régulièrement mise à jour et accessible via l'application du logiciel, détaille les interventions, missions et protocoles adaptés au niveau d'autonomie, ainsi que les informations médicales et contacts utiles, garantissant la continuité et la sécurisation de l'accompagnement. AT2 AXE FORT Le projet d'accompagnement de la personne est formalisé ainsi que la fiche de mission et le planning d'intervention. AT3 : AXE FORT :

	Le cahier de transmission est complété à chaque passage des intervenants, ce qui assure la continuité et la cohérence des interventions, permet le suivi des actions et facilite la coordination entre professionnels.	
Critère 1.10.6	Les professionnels assurent la traçabilité et réévaluent le projet d'accompagnement avec la personne, chaque fois que nécessaire, et au moins une fois par an. <i>Commentaire :</i> AT Le projet personnalisé est formalisé et réactualisé. Dans le cas présent, la réactualisation est en cours. AT1 : CONSTAT : Le projet d'accompagnement est partiellement complété et a été établi en 2025, alors que la date de début de l'accompagnement remonte à 2023. AT2 AXE FORT Les réévaluations sont effectuées dès que nécessaire, la demande venant de l'observation du professionnel de terrain. Le coordinateur modifie la fiche de mission qui est remise au référent de la personne. AT3 : AXE D'AMELIORATION : Le déploiement et l'appropriation par les professionnels du logiciel permettra une traçabilité et un suivi plus efficient des projets d'accompagnement.	3
Objectif 1.11	L'entourage est associé dans l'accompagnement de la personne.	2,54
Critère 1.11.1	La personne définit avec les professionnels la place de son entourage dans son accompagnement. <i>Commentaire :</i> AT La personne accompagnée sollicite sa sœur dans son accompagnement AT1 : La personne indique qu'elle ne souhaite pas intégrer ses proches et cela est respecté. AT2 La personne accompagnée souhaite que ses enfants soient plus impliqués dans son projet d'accompagnement, Le service est informé. AT3 : La personne refuse que sa proche prenne part à son accompagnement et cela a été respecté.	4
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	3,78
Objectif 1.12	La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant son autonomie.	3,56
	La personne accompagnée exprime régulièrement ses attentes sur les mesures d'aide et de soutien souhaitées pour favoriser ou préserver son autonomie. <i>Commentaire :</i> AT	4

Critère 1.12.1	La personne accompagnée a exprimé des attentes sur ses mesures d'aides : toilette au lit, aide à l'habillage, petit déjeuner et accompagnement aux séances de kinésithérapie. AT1 : La personne indique être dans l'impossibilité de se lever et avoir sollicité VATOA pour une aide au quotidien pour l'habillage, la toilette et le lever. Elle indique être sollicitée pour exprimer ses attentes tout au long des interventions. AT2 La personne accompagnée exprime et est sollicitée régulièrement sur les mesures d'aides comme récemment l'aide à l'habillage du matin. AT3 : La personne indique être accompagnée pour les courses, la toilette, les repas, le ménage, ainsi que la prise de rendez-vous médicaux. L'intervenant confirme "que voulez vous déjeuner? Que voulez vous faire ?". Ils demandent toujours et la personne se sent toujours autonome. La personne indique que les intervenants l'ont aidé moralement à retrouver son autonomie en lui faisant comprendre qu'elle en était capable.
Critère 1.12.2	Les professionnels évaluent régulièrement les besoins de la personne accompagnée pour favoriser ou préserver son autonomie. 3,5 <i>Commentaire :</i> AT AXE FORT Le coordinateur procède à une évaluation régulière des besoins . Il ajuste les interventions en s'appuyant sur les retours des professionnels et de la personne afin d'adapter au mieux l'accompagnement de la personne. AT1 : POINT NOTABLE : Les professionnels évaluent régulièrement les besoins de la personne accompagnée pour favoriser ou préserver son autonomie et cela est tracé dans la fiche-mission, à disposition des intervenants. AT2 AXE FORT Les professionnels réévaluent au fil de l'eau les besoins d'accompagnement. Il n'existe pas de prévisionnel de réévaluation des besoins AT3 : POINT NOTABLE : Les professionnels évaluent régulièrement les besoins de la personne accompagnée afin de favoriser et préserver son autonomie, en s'appuyant sur le plan d'aide APA, la grille AGGIR et leur observation au quotidien. Des adaptations concrètes sont proposées, notamment dans l'organisation des actes de la vie quotidienne et l'accompagnement aux usages numériques
	Les professionnels repèrent de manière précoce les risques de perte d'autonomie et d'isolement social de la personne accompagnée et alertent les personnes-ressources. 3,17 <i>Commentaire :</i> AT

Critère 1.12.3	AXE FORT Les professionnels interviennent trois fois par semaine au domicile et consignent systématiquement leurs observations dans les transmissions, y compris en cas de simple interrogation. Ils alertent le médecin en cas de doute. AT1 : AXE DE PROGRES : Le service a récemment mis en place un logiciel de transmission des éléments d'accompagnement. Son déploiement opérationnel est progressif et s'inscrit dans une démarche d'amélioration de la traçabilité des pratiques professionnelles. AT2 Lors du repérage des risques de perte d'autonomie et d'isolement social, les intervenants alertent le coordinateur. Un lien est effectué avec les partenaires médicaux et paramédicaux intervenants sur la situation de la personne. AT3 : CONSTAT : Les professionnels repèrent de manière précoce certains risques de perte d'autonomie et alertent les personnes-ressources, notamment par la transmission d'informations à la personne de confiance concernant les besoins d'aménagement du domicile. Toutefois, ces repérages et alertes restent peu formalisés et non tracés, ce qui limite la lisibilité et le suivi des actions mises en œuvre pour prévenir la perte d'autonomie et l'isolement social.
Objectif 1.13	La personne est accompagnée pour accéder ou se maintenir dans son logement ou son hébergement. 4
Critère 1.13.1	La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer ses attentes en matière de logement ou d'hébergement. 4 <i>Commentaire :</i> AT La personne accompagnée a réalisé ses démarches d'aménagement de son logement avec l'ergothérapeute de la MDPH AT1 : Critères non applicables au regard de la situation de la personne qui n'exprime pas de besoin en matière de logement. AT2 La personne accompagnée est propriétaire, et ne formule pas de demande autour du logement AT3 : Critère non applicable au regard de la situation de la personne qui ne rencontre pas de problématique liée à son logement qui est tout à fait adapté.
Thématique	Accompagnement à la santé 3,36
Objectif 1.14	La personne bénéficie d'un accompagnement en matière de prévention et d'éducation à la santé. 3,14
	La personne accompagnée participe à la définition de ses besoins en matière de prévention et d'éducation à la santé. 4 <i>Commentaire :</i> AT

Critère 1.14.1	La personne accompagnée est suivie par le médecin traitant et le neurologue du CHU sur les sujets de prévention en santé. AT1 : Critères non applicables car la personne indique être autonome en matière de prévention et d'éducation à la santé (suivis médicaux organisés par elle-même). AT2 La personne accompagnée sollicite son médecin généraliste et le kinésithérapeute ainsi que l'infirmière AT3 : La personne indique que VATOA a fait intervenir, à son domicile, une diététicienne pour donner des idées par rapport à l'alimentation des seniors, suite à une sollicitation de la personne accompagnée. Il est prévu que la diététicienne revienne chez la bénéficiaire pour une autre consultation.	
Critère 1.14.4	Les professionnels facilitent la compréhension des messages de prévention et d'éducation à la santé de la personne accompagnée. <i>Commentaire :</i> AT CONSTAT Il existe des flyers/dépliants relatif à l'éducation à la santé à disposition des professionnels. Toutefois, les professionnels ne les distribuent pas de manière systématique à la personne accompagnée. AT1 : Critère non applicable au regard de la situation de la personne qui indique être autonome dans ce domaine. AT2 Certains professionnels s'appuient sur des flyers à destination du grand public et mettent ces flyers à disposition des usagers AT3 : La professionnelle indique mettre son expérience de cuisinière à profit dans la préparation des repas.	3,75
Critère 1.14.5	Les professionnels organisent l'accompagnement et/ou accompagnent la personne lors des dépistages et des soins de prévention. <i>Commentaire :</i> AT Les aides à domicile organisent le transport et l'accompagnement de la personne pour les vaccinations (Covid, grippe) et pour les rendez-vous médicaux et paramédicaux. AT1 : La professionnelle assure le relais aux infirmiers en cas de repérage d'un besoin spécifique. AT2 Les accompagnements des dépistages et des soins de préventions sont organisés et assurés par les infirmières libérales et le médecin traitant. AT3 : AXE FORT : VATOA propose un accompagnement en voiture en cas de rendez-vous médicaux.	4

Objectif 1.15	La personne est actrice de ses choix sur son accompagnement en santé, la stratégie thérapeutique et les soins qui lui sont proposés.	3,75
Critère 1.15.6	Les professionnels repèrent de manière précoce les risques en santé pour la personne accompagnée et alertent les personnes-ressources. 4 <i>Commentaire :</i> AT Les professionnels alertent la direction qui opère à l'alerte auprès des personnes ressources. Les professionnels connaissent les personnes ressources en interne et en externe et savent les alerter en cas de risque en santé AT1 : Critère non applicable au service au regard de ses missions. AT2 Les professionnels alertent la direction qui opère à l'alerte auprès des personnes ressources. Ils connaissent les personnes ressources en interne et en externe et savent les alerter en cas de risque en santé AT3 : POINT NOTABLE : L'identification et l'évaluation régulières des besoins en santé de la personne accompagnée ne relèvent pas des missions du service. Toutefois, la professionnelle échange régulièrement et dès que nécessaire avec les infirmiers afin de signaler les situations observées.	
Critère 1.15.10	Les professionnels mobilisent les expertises et partenariats du territoire, nécessaires à l'accompagnement à la santé de la personne. 3,5 <i>Commentaire :</i> AT L'équipe d'encadrement mobilise des experts lorsque la situation le nécessite. la liste des partenaires et experts est contenue dans le dossier domicile de la personne AT1 : AXE D'AMELIORATION : Le déploiement du logiciel usager permettra une meilleure traçabilité des informations relatives aux accompagnements. AT2 Les professionnels mobilisent des experts lorsque la situation le nécessite. Ils ont accès à la liste des partenaires. AT3 : Les ressources du territoire sont connues des professionnels et mobilisées au besoin.	
Objectif 1.16	La personne accompagnée bénéficie d'une prise en charge de ses douleurs.	3,19
	La personne s'exprime sur la manière dont sont prises en charge ses douleurs tout au long de son accompagnement. 4 <i>Commentaire :</i> AT La personne accompagnée explique qu'elle peut ressentir des douleurs et dispose, à domicile, d'une pharmacie lui permettant de recourir à des antalgiques. En cas de persistance de la douleur, elle contacte son médecin traitant. Elle exprime ses douleurs auprès des intervenants et	

Critère 1.16.1	notamment sur ses escarres. AT1 : La personne indique avoir des douleurs à cause de la gastrostomie ainsi qu'au bras et affirme que les intervenantes en tiennent compte au quotidien. AT2 La personne accompagnée a récemment exprimé des douleurs au dos, ses douleurs sont prise en compte. AT3 : La personne évoque des douleurs à la jambe. Elle précise que les intervenants lui font des massages et sont vigilants ("Vous allez bien ? Est-ce que vous avez mal quelque part ?"). Elle indiquent également que les intervenants échangent avec les infirmiers de madame.
Critère 1.16.3	Les professionnels recueillent, auprès de l'entourage, des informations sur les manifestations habituelles des douleurs chez la personne accompagnée. 3 <i>Commentaire :</i> AT Les aides à domicile vont chercher les informations auprès de l'entourage quand cela est possible. Ces échanges se font oralement. Le projet de prise en charge de la douleur n'est pas formalisé par le service SAAD. C'est le SSIADI qui en a la charge AT1 : Critère non applicable au regard de la situation de la personne qui ne souhaite pas impliquer son entourage. AT2 L'entourage n'est pas sollicité dans le projet d'accompagnement de la personne accompagnée. AT3 : Critères non applicables au regard de la situation de la personne accompagnée qui ne souhaite pas associer son entourage à son accompagnement.
Critère 1.16.5	Les professionnels alertent et/ou mobilisent tous les moyens nécessaires pour soulager la douleur de la personne accompagnée. 3 <i>Commentaire :</i> AT Les professionnels alertent la direction ou les coordinateurs qui se chargent de contacter médecin, les infirmiers libéraux, le SSIAD. AT1 : AXE DE PROGRES : Le service a récemment mis en place un logiciel de transmission des éléments d'accompagnement. Son déploiement opérationnel est progressif et s'inscrit dans une démarche d'amélioration de la traçabilité des pratiques professionnelle AT2 Les intervenants alertent le médecin, les infirmiers libéraux, le SSIAD. Ils en réfèrent à leur coordinateur. AT3 : CONSTAT : La professionnelle rencontrée n'évalue ni ne trace de manière régulière les douleurs de la personne accompagnée selon des modalités adaptées.

	Nous constatons l'absence d'outils ou de procédures formalisés pour le repérage et le suivi de la douleur.	
Thématique	Continuité et fluidité des parcours	2,19
Objectif 1.17	La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant la continuité et la fluidité de son parcours.	2,19
Critère 1.17.3	Les professionnels apportent leur(s) expertise(s) en soutien d'autres intervenants dans l'accompagnement de la personne. <i>Commentaire :</i> AT Les professionnels du SAAD et du SSIAD se connaissent. Certains accompagnements sont assurés en complémentarité par ces deux services. Les intervenants libéraux sont connus des aides à domicile qui les côtoient au quotidien. AT1 : AXE FORT : Les professionnels apportent régulièrement leur expertise pour soutenir et compléter l'intervention des autres intervenants dans l'accompagnement de la personne. Cette pratique favorise le partage de compétences, la cohérence des interventions et la qualité de l'accompagnement, constituant un axe fort de la coordination et du travail en équipe. AT2 Les intervenants libéraux sont connus des professionnels qui les côtoient au quotidien AT3 : Les professionnels apportent leur expertise en soutien d'autres intervenants dans l'accompagnement de la personne, notamment à travers des échanges réguliers avec les infirmiers dans le quotidien des situations. Toutefois, ces apports restent non tracés et peu formalisés, et ne donnent pas lieu à des temps d'échanges structurés en réunion.	3,38

Axes de progrès

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

		Cotation
Thématique	Droits de la personne accompagnée	3,52
Objectif 1.2	La personne accompagnée est informée de ses droits de façon claire et adaptée. Sa compréhension est recherchée et favorisée.	3,63
	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la connaissance des droits de la personne accompagnée. <i>Commentaire :</i> AT AXE DE PROGRES	1,75

Critère 1.2.7	Absence d'éléments de preuve apportés sur la sensibilisation et/ou la formation à la connaissance des droits de la personne accompagnée. AT1 : CONSTAT : La professionnelle n'a pas reçu de sensibilisation ou de formation spécifique relative aux droits de la personne accompagnée. AT2 Le professionnel participe à une formation ou les droits de la personne accompagnée sont abordés. AT3 : CONSTAT : La professionnelle n'a pas reçu de sensibilisation ou de formation spécifique relative aux droits de la personne accompagnée.	
Objectif 1.3	La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service.	2,92
Critère 1.3.2	Les professionnels coconstruisent les règles de vie collective ou les modalités de fonctionnement du service dans le respect des droits et libertés de la personne accompagnée. <i>Commentaire :</i> AT CONSTAT Les bénéficiaires sont tous adhérents du SAAD, ils sont destinataires des bilans des assemblées Générales. Absence de retour du questionnaire de satisfaction AT1 : CONSTAT : La professionnelle ne participe pas à la construction des modalités de fonctionnement du service des personne accompagnée. AT2 La personne accompagnée suit les déroulés des assemblées générales, en tant qu'adhérente. AT3 : CONSTAT : La professionnelle ne participe pas à la construction des modalités de fonctionnement du service de la personne accompagnée.	2,17
Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée	3,67
Objectif 1.5	La personne accompagnée est actrice des instances collectives ou de toutes autres formes de participation. Sa participation effective est favorisée.	3,27
	Les professionnels facilitent l'accès à la traçabilité des échanges et réponses apportées dans le cadre des instances collectives ou à toutes autres formes de participation. <i>Commentaire :</i> AT AXE FORT	2,63

Critère 1.5.3	Les comptes-rendus des assemblées générales sont adressés aux personnes accompagnées adhérentes par la direction. AT1 : CONSTAT : La professionnelle n'est pas partie prenante des instances collectives ni des autres formes de participation des bénéficiaires. AT2 AT2 Les comptes-rendus des assemblées générales sont adressés par mail à chaque adhérent. La personne accompagnée suit les déroulés des assemblées générales, en tant qu'adhérente. AT3 : CONSTAT : L'accès aux comptes rendus des instances collectives est partiellement facilité, notamment par la diffusion du compte rendu de l'Assemblée Générale dans la gazette. Toutefois, la traçabilité des échanges et des réponses apportées, ainsi que les modalités de diffusion évoquées par voie électronique, ne sont pas suffisamment formalisées et étayées.	
Objectif 1.7	La personne accompagnée exprime son choix de manière éclairée.	3,56
Critère 1.7.4	Les professionnels assurent la traçabilité du consentement ou du refus exprimé par la personne accompagnée. <i>Commentaire :</i> AT AXE FORT L'expression éclairée de la personne accompagnée fait l'objet d'une traçabilité ainsi que le montre la traçabilité sur le refus du planning d'intervention proposé afin d'aménager son emploi du temps. AT1 : AXES D'AMELIORATION : Le service a récemment mis en place un logiciel de transmission des éléments d'accompagnement. Son déploiement opérationnel est progressif et s'inscrit dans une démarche d'amélioration de la traçabilité des pratiques professionnelles. AT2 AXE FORT Les intervenants partagent l'information par le biais du cahier de transmission et du logiciel usager infologis.. L'information est également partagée en réunion d'équipe hebdomadaire. Les professionnels notent le refus dans le dossier usager AT3 : CONSTAT : Le consentement ou le refus exprimé par la personne accompagnée est recherché lors des échanges avec les professionnels. Toutefois, ces éléments ne font pas l'objet d'une traçabilité formalisée dans les outils de suivi ou le dossier de la personne.	2,75
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	3,02
Objectif 1.10	La personne est actrice de la personnalisation de son projet d'accompagnement.	3,5
	Les professionnels coconstruisent avec la personne et son entourage son projet d'accompagnement.	2,88

Critère 1.10.4	<i>Commentaire :</i> AT AXE FORT Le SAAD réalise un DIPC qui reprend les attendus du projet d'accompagnement et a été coconstruit avec la personne accompagnée Le DIPC est signé par la personne accompagnée. L'évaluation est réalisée en présence de la personne accompagnée qui émet son consentement sur les accompagnements proposés. AT1 : CONSTAT : La professionnelle rencontrée n'a pas participé à l'élaboration du projet d'accompagnement. AT2 AXE FORT L'entourage est associé selon les souhaits de la personne. Les coordonnées de l'entourage sont inscrites dans le dossier de la personne si elle le souhaite. Le coordinateur effectue sa première visite d'admission au domicile de la personne. AT3 : CONSTAT : Les professionnels coconstruisent le projet d'accompagnement avec la personne, prenant en compte ses besoins et attentes. Cependant, cette co-construction n'est pas formalisée de manière systématique : le projet d'accompagnement personnalisé n'est pas signé par la personne, et la traçabilité des échanges et validations est insuffisante.
Objectif 1.11	L'entourage est associé dans l'accompagnement de la personne. 2,54
Critère 1.11.2	Les professionnels informent, orientent et/ou accompagnent l'entourage vers les dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants. 1,08 <i>Commentaire :</i> AT Les professionnelles précisent qu'ils n'y a pas eu de demandes d'accompagnement vers des dispositifs de prévention, de soutien et de répit pour l'entourage de la personne accompagnée. AT1 : La professionnelle n'a pas été en mesure d'apporter des éléments précis relatifs aux dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants sur le territoire. AT2 La personne n'est pas concernée par les dispositifs de soutien et de répit pour son entourage AT3 : CONSTAT : L'information et l'orientation vers les dispositifs de prévention, de soutien et de répit sont réalisées de manière ponctuelle et restent peu structurées et peu tracées.
Thématique	Accompagnement à l'autonomie 3,78
Objectif 1.13	La personne est accompagnée pour accéder ou se maintenir dans son logement ou son hébergement. 4
	La personne est accompagnée dans ses démarches pour accéder ou se

Critère 1.13.2	maintenir dans son logement ou hébergement. N.C <i>Commentaire :</i> AT La personne accompagnée a réalisé ses démarches d'aménagement de son logement avec l'ergothérapeute de la MDPH AT1 : Critères non applicables au regard de la situation de la personne qui n'exprime pas de besoin en matière de logement. AT2 Critères non applicables au regard de la situation de la personne qui n'exprime pas de besoin en matière de logement. AT3 : Critère non applicable au regard de la situation de la personne qui ne rencontre pas de problématique liée à son logement qui est tout à fait adapté.
Critère 1.13.3	Les professionnels accompagnent la personne dans sa recherche de logement ou d'hébergement adapté à ses besoins et attentes. N.C <i>Commentaire :</i> AT La personne accompagnée dispose de son logement aménagé. AT1 : Critère non applicable au regard de la situation de la personne qui n'exprime pas de besoin en matière de recherche de logement. AT2 La personne accompagnée est propriétaire de son logement et n'est pas concernée par ce critère. AT3 : Critères non applicables au regard de la situation de la personne qui n'exprime pas de besoins particuliers en matière de logement.
Thématique	Accompagnement à la santé 3,36
Objectif 1.14	La personne bénéficie d'un accompagnement en matière de prévention et d'éducation à la santé. 3,14

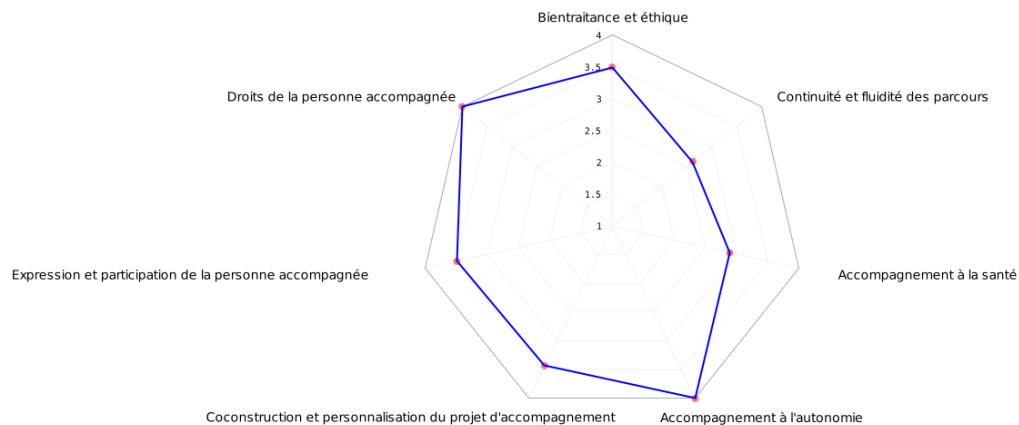
	Les professionnels évaluent les besoins de la personne accompagnée en matière de prévention et d'éducation à la santé. 2,5 <i>Commentaire :</i> AT Les aides à domicile du SAAD suivent les directives des professionnels de santé sur le terrain : infirmiers libéraux, aides-soignants, médecins... Les missions sont les suivantes : accompagnement, aide aux actes de la vie quotidienne, entretien du logement, réalisation des courses, confection des repas, aide à la prise des repas, aide à la prise des médicaments si protocolisé. L'évaluation des besoins en santé relève principalement du pôle soins SSIAD avec lequel le SAAD collabore. AT1 : La professionnelle indique être attentive à l'hygiène de la personne, l'état des dents, des odeurs, qui indique que la personne n'a pas de besoins spécifiques en matière de prévention et d'éducation à la santé. AT2 Les intervenants du SAAD suivent les directives des professionnels de santé. Les missions sont les suivantes : accompagnement, aide aux actes de la vie quotidienne, entretien du logement, réalisation des courses, confection des repas, aide à la prise des repas, aide à la prise des médicaments si protocolisé. AT3 : CONSTAT : Les professionnels n'évaluent pas les besoins de la personne accompagnée en matière de prévention et d'éducation à la santé, n'étant pas formés à cette démarche. Cette absence de compétences identifiées limite la mise en œuvre d'actions structurées et adaptées dans ce domaine
Critère 1.14.3	Les professionnels orientent vers et/ou mettent en œuvre un programme de prévention et d'éducation à la santé adapté à la personne accompagnée. 2,84 <i>Commentaire :</i> AT Les professionnels du SAAD en réfèrent aux professionnels de santé sur le terrain. L'aide à domicile référente suit les conseils des professionnels de santé en matière de prévention et d'éducation à la santé de la personne accompagnée AT1 : Les professionnels orientent vers et/ou mettent en œuvre un programme de prévention et d'éducation à la santé adapté à la personne accompagnée, en fonction des situations des personnes et des événements particuliers (canicule, grippe). AT2 Les intervenants suivent lorsqu'elles ont lieu les conseils des professionnels en santé en matière de prévention et d'éducation à la santé de la personne accompagnée. AT3 : Les professionnels peuvent orienter vers un programme de prévention et d'éducation à la santé adapté à la personne accompagnée.

	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à l'éducation à la santé.	1,75
Critère 1.14.6	<i>Commentaire :</i> AT Absence d'éléments de preuves apportés AT1 : La professionnelle est en cours de formation pour le titre d'assistant de vie aux familles par Bonsigne Formation. AT2 Les professionnels ont bénéficié de sensibilisation sur la maladie Alzheimer, le processus de vieillissement. AT3 : CONSTAT : Les professionnels n'ont pas bénéficié de sensibilisations ou de formations régulières à la prévention et à l'éducation à la santé.	
Objectif 1.15	La personne est actrice de ses choix sur son accompagnement en santé, la stratégie thérapeutique et les soins qui lui sont proposés.	3,75
	Les professionnels identifient et/ou évaluent régulièrement les besoins en santé de la personne accompagnée.	N.C
Critère 1.15.5	<i>Commentaire :</i> AT Les besoins en santé de la personne accompagnée sont évalués par le médecin et les professionnels libéraux qui interviennent. AT1 : Critère non applicable au regard de la situation de la personne (la professionnelle indique ne pas avoir été confrontée à la situation avec la personne accompagnée) ainsi qu'au regard des missions du service. AT2 Cette mission est réalisée par le médecin et les infirmières. AT3 : POINT NOTABLE : L'identification et l'évaluation régulières des besoins en santé de la personne accompagnée ne relèvent pas des missions du service. Toutefois, la professionnelle échange régulièrement et dès que nécessaire avec les infirmiers afin de signaler les situations observées.	
Objectif 1.16	La personne accompagnée bénéficie d'une prise en charge de ses douleurs.	3,19
	Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement et tracent les douleurs de la personne accompagnée selon des modalités adaptées.	2,75
	<i>Commentaire :</i> AT CONSTAT Les aides à domicile connaissent bien les personnes accompagnées et savent repérer les	

Critère 1.16.2	manifestations inhabituelles chez la personne. AT1 : AXE FORT : Les professionnels repèrent régulièrement et tracent, via le cahier de transmissions au domicile, les douleurs de la personne. AT2 Les professionnels connaissent les manifestations habituelles d'expression des douleurs de la personne accompagnée. Ils n'utilisent pas d'échelle de la douleur spécifique. En cas de grosse douleur, ils alertent les médecins. AT3 : CONSTAT : La professionnelle rencontrée n'évalue ni ne trace de manière régulière les douleurs de la personne accompagnée selon des modalités adaptées. Nous constatons l'absence d'outils ou de procédures formalisés pour le repérage et le suivi de la douleur.	
Thématique	Continuité et fluidité des parcours	2,19
Objectif 1.17	La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant la continuité et la fluidité de son parcours.	2,19
Critère 1.17.1	La personne est accompagnée pour prévenir les situations de transition ou de rupture dans son parcours. <i>Commentaire :</i> AT La personne accompagnée n'a pas connu de situation de rupture. AT1 : Critère non applicable car la personne indique ne pas être concernée par le risque de rupture dans son parcours. AT2 Pas de situation de rupture rencontrée depuis son suivi avec le service. AT3 : Critère non applicable au regard de la situation de la personne qui n'a pas rencontré de rupture dans son parcours grâce à un accompagnement renforcé de VATOA.	N.C
Critère 1.17.2	Les professionnels accompagnent la personne et mobilisent les partenariats nécessaires en cas de situation de rupture concernant son parcours. <i>Commentaire :</i> AT La personne accompagnée n'est pas concernée par une situation de parcours. AT1 : Critères non applicables au regard de la situation de la personne qui n'est pas confrontée à une situation de rupture dans son parcours. AT2 Critère non applicable au regard de la situation de la personne qui n'est pas confrontée à une situation de rupture dans son parcours. AT3 : POINT NOTABLE :	N.C

	L'accompagnement quotidien et renforcé de VATOA, notamment depuis la création des postes de coordinateurs, permet aux bénéficiaires une sécurisation de leur parcours.	
Critère 1.17.4	Les professionnels participent aux réunions de coordinations (médico-psycho-sociales) nécessaires à l'accompagnement de la personne. <i>Commentaire :</i> AT Absence d'éléments de preuves AT1 : CONSTAT : La professionnelle rencontrée n'est pas sollicitée pour participer aux réunions de coordinations nécessaires à l'accompagnement de la personne. AT2 Il n'existe pas de réunions de coordination interdisciplinaires dans le cadre de la continuité et à la fluidité de l'accompagnement de la personne. AT3 : Les professionnels ne participent pas aux réunions de coordination médico-psycho-sociales prévues pour assurer un accompagnement global et cohérent de la personne.	1

Chapitre 2 - Les professionnels



Axes forts

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

		Cotation
Thématique	Bientraitance et éthique	3,5
Objectif 2.1	Les professionnels contribuent aux questionnements éthiques.	3,5
Critère 2.1.1	Les professionnels identifient en équipe les questionnements éthiques propres à la personne accompagnée.	3
	<i>Commentaire :</i> AXE FORT : Les professionnels identifient et partagent en équipe les questionnements éthiques liés aux situations des personnes accompagnées, comme en témoigne l'analyse collective d'une situation présentant un risque potentiel d'abus de faiblesse. L'équipe a su mobiliser des ressources externes adaptées afin d'éclairer la situation et de protéger la personne accompagnée. CONSAT : Toutefois, la formalisation des réflexions éthiques et leur traçabilité au sein des outils institutionnels pourraient être renforcées afin de garantir une démarche plus systématique et homogène.	
Critère 2.1.2	Les professionnels associent la personne et son entourage, aux questionnements éthiques, liés à son accompagnement.	4
	<i>Commentaire :</i> POINT NOTABLE : Les professionnels associent la personne accompagnée et son entourage aux questionnements éthiques liés à l'accompagnement à travers des échanges et des rencontres dédiées. La création de la gazette rédigée par les bénéficiaires, témoigne de la volonté de VATOA d'associer les bénéficiaires aux réflexions et décisions à prendre afin d'apporter une réponse au plus proche de leurs besoins.	

Critère 2.1.3	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au questionnement éthique. <i>Commentaire :</i> Les professionnels bénéficient de temps de sensibilisation au questionnement éthique, notamment au travers d'échanges professionnels et de situations rencontrées dans la pratique.	4
Critère 2.1.4	L'ESSMS organise le questionnement éthique en associant l'ensemble des acteurs (personne accompagnée, professionnels, partenaires) et participe à des instances de réflexion éthique sur le territoire. <i>Commentaire :</i> Constat La dimension éthique est abordée avec les professionnels notamment lors des des réunions d'équipe. Le questionnement éthique en associant l'ensemble des acteurs (personne accompagnée, professionnels, partenaires) n'est pas formalisé.	3
Thématique	Droits de la personne accompagnée	4
Objectif 2.2	Les professionnels favorisent l'exercice des droits fondamentaux et des libertés individuelles de la personne accompagnée.	4
Critère 2.2.2 (Impératif)	Les professionnels respectent la dignité et l'intégrité de la personne accompagnée. <i>Commentaire :</i> AXE FORT : Les professionnels veillent au respect constant de la dignité et de l'intégrité de la personne accompagnée dans leurs pratiques quotidiennes.	4
Critère 2.2.3 (Impératif)	Les professionnels respectent la vie privée et l'intimité de la personne accompagnée. <i>Commentaire :</i> AXE FORT : Les professionnels respectent systématiquement la vie privée et l'intimité de la personne accompagnée dans leurs interventions et échanges. Axe d'amélioration identifié par les professionnels : Systématiser la traçabilité relative à la question du sexe de l'intervenant dans le PAP.	4
Critère 2.2.4 (Impératif)	Les professionnels respectent la liberté d'opinion, les croyances et la vie spirituelle de la personne accompagnée. <i>Commentaire :</i> AXE FORT : Les professionnels respectent la liberté d'opinion, les croyances et la vie spirituelle de la personne accompagnée dans leurs pratiques quotidiennes.	4
Critère 2.2.5 (Impératif)	Les professionnels respectent le droit à l'image de la personne accompagnée. <i>Commentaire :</i> AXE FORT : Les professionnels respectent le droit à l'image de la personne accompagnée.	4

Critère 2.2.6 (Impératif)	L'ESSMS favorise l'exercice des droits et libertés de la personne accompagnée. 4 <i>Commentaire :</i> AXE FORT Le SAAD définit, avec les professionnels, les pratiques et les modalités de déploiement favorisant l'exercice des droits de la personne accompagnée et met à disposition des outils (ou autres leviers mobilisables) permettant la mise en œuvre de ces pratiques. Dans le cadre de l'application de la loi 2002-2 le SAAD s'est engagé à promouvoir l'exercice des droits et libertés individuelles des personnes accompagnées. Cette démarche se traduit par la mise à jour et la formalisation d'outils fondamentaux tels que le règlement de fonctionnement, le livret d'accueil, le contrat et la charte des droits et libertés. Le projet personnalisé est également un outil pour rappeler aux personnes accompagnées leurs droits fondamentaux.
Critère 2.2.7 (Impératif)	L'ESSMS garantit la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée. 4 <i>Commentaire :</i> AXE FORT Le SAAD s'engage à garantir la confidentialité et la protection des informations personnelles des personnes accompagnées. Cette garantie est assurée par l'utilisation du logiciel informatisé de l'usager " INFOLOGIS" Une procédure d'accès est mise en place, nécessitant la création d'un compte utilisateur; En outre, le service assure ces principes de confidentialité dans son livret d'accueil et son règlement de fonctionnement, renforçant ainsi l'engagement envers la protection des données.
Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée 3,5
Objectif 2.3	Les professionnels favorisent la participation sociale de la personne accompagnée. 3,5
Critère 2.3.1	Les professionnels favorisent la préservation et le développement des relations sociales et affectives de la personne accompagnée. 4 <i>Commentaire :</i> AXE FORT : Les professionnels favorisent activement la préservation et le développement des relations sociales et affectives des personnes accompagnées, en proposant des animations, en soutenant les initiatives collectives et individuelles, et en apportant un appui logistique pour permettre la participation aux activités et événements.
Critère 2.3.2	Les professionnels soutiennent et/ou orientent la personne accompagnée pour accéder aux services et dispositifs de droit commun. 3 <i>Commentaire :</i> CONSTAT : Les professionnels soutiennent et orientent la personne accompagnée pour accéder aux services et dispositifs de droit commun, en l'accompagnant dans ses démarches et en répondant à ses besoins. Toutefois, les actions menées restent peu tracées, ce qui limite la formalisation et la lisibilité de l'accompagnement pour l'ensemble des situations.
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement 3,42

Objectif 2.4	Les professionnels adaptent avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques auxquels elle est confrontée.	3,42
Critère 2.4.2	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés aux addictions et conduites à risques auxquels la personne est confrontée. <i>Commentaire :</i> Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés aux addictions et conduites à risques auxquels la personne est confrontée, en prenant en compte les situations identifiées et en ajustant les interventions. Cependant, ces adaptations restent peu tracées, ce qui limite la formalisation des mesures de prévention et de suivi pour l'ensemble des personnes accompagnées.	3
Critère 2.4.3	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés aux chutes auxquels la personne est confrontée. <i>Commentaire :</i> POINT NOTABLE : Les risques liés aux chutes ou aux besoins spécifiques sont évalués à chaque visite par observation des professionnels. Ceux-ci saisissent ensuite les partenaires concernés pour répondre aux besoins matériels (SARL Châtaigniers pour la livraison de matériel médical, Harmonie / VYV pour le matériel adapté). Par exemple, un déambulateur a été proposé pour accompagner un bénéficiaire lors d'un séjour hospitalier. Les besoins identifiés sont également transmis aux aidants afin de garantir la continuité de l'accompagnement.	4
Critère 2.4.4	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de dénutrition, malnutrition et/ou des troubles de la déglutition auxquels la personne est confrontée. <i>Commentaire :</i> Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de dénutrition, malnutrition et troubles de la déglutition en prenant en compte les besoins spécifiques de chaque personne (texture des aliments, appétit, régimes particuliers, hydratation, autonomie au repas) et en mobilisant les partenaires appropriés (épicerie sociale, Restos du Cœur, infirmiers). Des exemples concrets montrent l'implication de l'équipe dans l'organisation des achats et le suivi des situations à risque.	3,67
Critère 2.4.6	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de harcèlement ou d'abus de faiblesse auxquels la personne est confrontée. <i>Commentaire :</i> POINT NOTABLE : Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de harcèlement ou d'abus de faiblesse en identifiant les situations à risque (difficultés de paiement, conflits familiaux) et en mobilisant les partenaires compétents (DAC, banque, mise sous tutelle). Ces actions permettent de sécuriser la situation et de protéger la personne accompagnée. CONSTAT : Cependant, les interventions restent peu tracées et formalisées, ce qui limite la lisibilité et le suivi de la gestion des risques sur le long terme.	3
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	4

Objectif 2.5	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement pour favoriser l'autonomie de la personne.	4
Critère 2.5.3	Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le développement de ses compétences, la stimulation, le maintien et la valorisation de ses acquis/acquisitions (capacités, compétences). <i>Commentaire :</i> POINT NOTABLE ET TEMOIGNAGE DES PROFESSIONNELS : Les professionnels mettent en œuvre au quotidien des actions visant à maintenir l'autonomie des bénéficiaires. Ils privilégient que la personne réalise elle-même les activités, en l'accompagnant avec des techniques d'effet miroir : ils montrent l'action, la personne la reproduit. L'objectif est de préserver et développer les capacités existantes le plus longtemps possible. Cette approche se traduit également par la mise en place d'initiatives telles que le projet de club de lecture, favorisant à la fois autonomie et participation sociale.	4
Thématique	Accompagnement à la santé	2,88
Objectif 2.6	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement en santé mentale de la personne.	2,5
Critère 2.6.3	Les professionnels alertent et/ou mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement en santé mentale de la personne. <i>Commentaire :</i> POINT NOTABLE : Les professionnels adaptent l'accompagnement aux besoins en santé mentale en mobilisant des partenaires spécialisés (Appui Santé 37, DAC d'Indre-et-Loire), les médecins généralistes et les aidants familiaux, afin d'identifier et de répondre aux problématiques médicales, aux difficultés d'autonomie décisionnelle et aux besoins d'aide et de soins.	3
Objectif 2.7	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement de fin de vie et du deuil de la personne.	3,25
Critère 2.7.4	Les professionnels mettent en œuvre l'accompagnement de la fin de vie et/ou du deuil de la personne. <i>Commentaire :</i> POINT NOTABLE : Les professionnels mettent en œuvre l'accompagnement de la fin de vie et du deuil en coordination avec les partenaires spécialisés, tels que l'HAD et l'équipe mobile de soins palliatifs gériatriques, afin d'assurer les soins de confort et un suivi adapté.	4
Thématique	Continuité et fluidité des parcours	2,61
Objectif 2.9	Les professionnels facilitent la fluidité du parcours de la personne accompagnée, en coordination avec les partenaires.	2,67
	Les professionnels se coordonnent avec les partenaires du territoire impliqués dans le parcours de la personne accompagnée et partagent les informations nécessaires. <i>Commentaire :</i> POINT NOTABLE :	4

Critère 2.9.1	Les professionnels s'inscrivent dans une réelle logique partenariale sur le territoire, tant sur le plan médical que médico-social. Ils sont en étroite collaboration avec deux médecins généralistes de la commune. Les professionnels affirment savoir identifier les partenaires du territoire et se coordonner avec eux afin de faciliter et fluidifier la continuité du parcours de l'usager, si nécessaire.	
Critère 2.9.2	Les professionnels informent la personne accompagnée, et son entourage, des alternatives pour la continuité de son parcours. <i>Commentaire :</i> CONSTAT : Les dispositifs sont connus des professionnels qui associent les personnes et leur entourage aux orientations ou alternatives éventuelles.	3
Objectif 2.10	Les professionnels partagent entre eux les informations nécessaires à la continuité de l'accompagnement de la personne.	3
Critère 2.10.1	Les professionnels partagent entre eux les informations nécessaires à l'accompagnement de la personne. <i>Commentaire :</i> AXE DE PROGRES : Le logiciel de dossier de l'usager en cours de déploiement au sein de l'Association qui vise à favoriser le partage d'informations ainsi que la traçabilité des informations relatives aux accompagnements.	3
Critère 2.10.2	Les professionnels respectent les règles de sécurisation des données, des dossiers et des accès. <i>Commentaire :</i> Les professionnels connaissent les règles de sécurisation des données et la restriction mise en place au regard de certains accès.	3

Axes de progrès

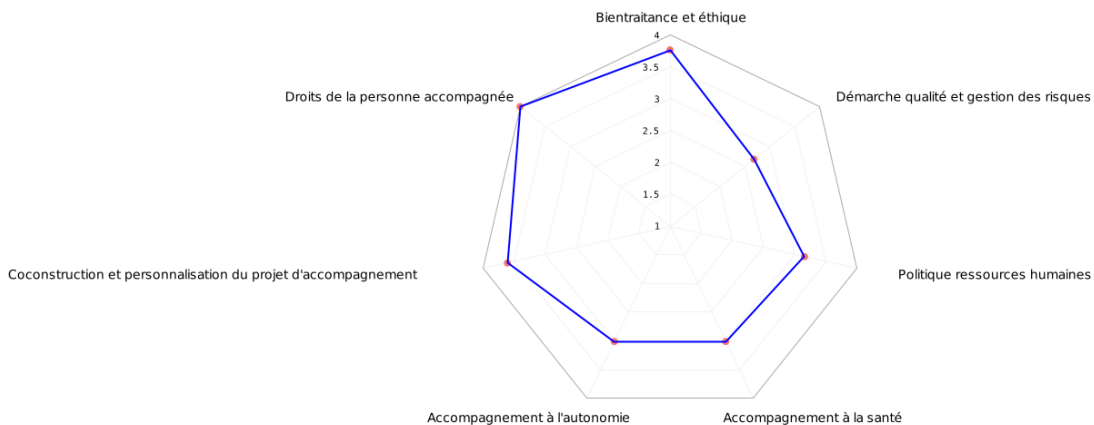
(reprise des critères standards ayant une cotation inférieure à 3 et des critères impératifs ayant une cotation inférieure à 4).

		Cotation
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	3,42
Objectif 2.4	Les professionnels adaptent avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques auxquels elle est confrontée.	3,42
Critère 2.4.5	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés à la sexualité auxquels la personne est confrontée. <i>Commentaire :</i> Critère non applicable au regard de la situation du service qui n'a jamais été confronté à ce type de situation.	N.C

	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de radicalisation et/ou de prosélytisme auxquels la personne est confrontée.	N.C
Critère 2.4.7	<i>Commentaire :</i> Les professionnels n'ont pas d'outils d'évaluation spécifiques tels que recommandés par la HAS. C'est l'observation au quotidien qui permet de détecter et de se rendre compte, même s'ils ne sont pas 24/24 au contact des personnes accompagnées.	
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	4
Objectif 2.5	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement pour favoriser l'autonomie de la personne.	4
Critère 2.5.1	Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le suivi de son parcours scolaire, en étroite collaboration avec les établissements scolaires.	N.C
	<i>Commentaire :</i> Critères non applicables au regard du profil des bénéficiaires et des missions du service.	
Critère 2.5.2	Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le suivi de son parcours professionnel en lien avec les partenaires.	N.C
	<i>Commentaire :</i> Critères non applicables au regard du profil des bénéficiaires et des missions du service.	
Thématique	Accompagnement à la santé	2,88
Objectif 2.6	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement en santé mentale de la personne.	2,5
Critère 2.6.1	Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement et tracent les besoins d'accompagnement en santé mentale de la personne, selon des modalités adaptées.	2
	<i>Commentaire :</i> CONSTAT : Les professionnels repèrent et alertent les besoins en santé mentale, en jouant un rôle d'alerte adapté à leurs compétences et en informant la famille lorsque nécessaire, principalement par téléphone. Toutefois, ces repérages et alertes ne sont pas systématiquement tracés ni évalués de façon formalisée, ce qui limite la continuité et le suivi de l'accompagnement.	
Objectif 2.7	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement de fin de vie et du deuil de la personne.	3,25
Critère 2.7.3	Les professionnels échangent en équipe pour adapter l'accompagnement au deuil vécu par la personne.	2,5
	<i>Commentaire :</i> CONSTAT : Les professionnels échangent en équipe et adaptent l'accompagnement aux personnes confrontées au deuil, en tenant compte de leur état, de leur environnement et des informations disponibles dans le PAP.	

	Des mesures concrètes sont mises en place, telles que l'ajout de temps d'animation pour limiter l'isolement et le maintien d'une présence attentive et respectueuse.	
Thématique	Continuité et fluidité des parcours	2,61
Objectif 2.8	Les professionnels favorisent la continuité de l'accompagnement dans l'ESSMS.	2,17
Critère 2.8.1	Les professionnels anticipent les situations de crise ou de rupture dans l'accompagnement ou le parcours de la personne et l'alertent des risques engendrés, le cas échéant. <i>Commentaire :</i> POINT NOTABLE : Les professionnels anticipent les situations de crise ou de rupture dans l'accompagnement, en intervenant quotidiennement au domicile des personnes et en adaptant leur action aux besoins spécifiques. L'association VATOA, centrée sur l'accompagnement des personnes en rupture de parcours ou de soins, place cette anticipation au cœur de ses missions.	2,5
Critère 2.8.2	Les professionnels accompagnent les interruptions et les ruptures d'accompagnement de la personne. <i>Commentaire :</i> CONSTAT : Les professionnels connaissent la conduite à tenir face aux interruptions et aux ruptures d'accompagnement de la personne. en adaptant le suivi de la personne, en mobilisant les mandataires et le DAC (Appui Santé 37), et en proposant des solutions concrètes (contacts infirmiers, coordination avec les aidants et la famille). Des échanges d'équipe permettent d'analyser les situations et d'ajuster les interventions. Toutefois, ces actions restent peu formalisées et peu tracées.	2
Critère 2.8.3	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au repérage, à la prévention et à la gestion des risques de rupture de parcours de la personne accompagnée. <i>Commentaire :</i> CONSTAT : Aucune action de formation identifiée sur le sujet.	2
Objectif 2.9	Les professionnels facilitent la fluidité du parcours de la personne accompagnée, en coordination avec les partenaires.	2,67
Critère 2.9.3	Les professionnels transmettent toute information nécessaire à la continuité de l'accompagnement de la personne aux professionnels qui prennent le relais et à l'entourage. <i>Commentaire :</i> CONSTAT : Les professionnels transmettent partiellement des informations nécessaires à la continuité de l'accompagnement aux professionnels et à l'entourage. On note une absence de communication directe avec les hôpitaux, qui échangent principalement avec les SIAD ou les proches, ce qui limite la continuité et la sécurisation du parcours de la personne. La formalisation et la traçabilité de ces transmissions sont également insuffisantes.	1

Chapitre 3 - L'ESSMS



Axes forts

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

		Cotation
Thématique	Bienveillance et éthique	3,75
Objectif 3.1	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie en matière de bienveillance.	3,75
Critère 3.1.1	L'ESSMS définit sa stratégie en matière de bienveillance et en partage une définition commune avec l'ensemble des acteurs. <i>Commentaire :</i> AXE FORT Le service est engagé dans une démarche d'accompagnement bienveillante, solidement implantée. La politique de la bienveillance est basée sur des références écrites, des procédures et des outils qui établissent les bonnes pratiques professionnelles envers les personnes accompagnées.	4
Critère 3.1.2	L'ESSMS définit l'organisation et les modalités de déploiement de sa démarche de bienveillance et met à disposition les outils adaptés. <i>Commentaire :</i> AXE FORT L'organisation institutionnelle du SAAD intègre des temps formalisés et réguliers pour assurer la coordination des équipes, le suivi des personnes accompagnées autour des pratiques professionnelles.	4
Critère 3.1.3	L'ESSMS organise des actions de sensibilisation à la bienveillance pour tout nouvel intervenant (partenaire, bénévole,...) <i>Commentaire :</i> Les service organise des actions de sensibilisation à la bienveillance pour tout nouvel intervenant à travers le remise de la charte des droits et des libertés.	4

	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la bientraitance.	3
Critère 3.1.4	<i>Commentaire :</i> POINT NOTABLE : Le questionnement éthique et la notion de bientraitance sont intégrés de manière transversale aux échanges entre les professionnels et constituent des repères partagés dans les pratiques quotidiennes.	
Thématique	Droits de la personne accompagnée	4
Objectif 3.2	L'ESSMS veille à ce que la personne accompagnée dispose d'un cadre de vie adapté et respectueux de ses droits fondamentaux.	4
	L'ESSMS accompagne les personnes pour qu'elles puissent vivre dans des conditions matérielles et un cadre de vie respectueux de leurs droits fondamentaux.	4
Critère 3.2.1	<i>Commentaire :</i> AXE FORT Dans le cadre de ses interventions au domicile, le SSIADI procède à l'identification des besoins en santé mais également dans le cadre des conditions de vie de la personne nécessaires dans les évaluations initiales et les PAP.	
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	3,6
Objectif 3.4	L'ESSMS coconstruit sa stratégie d'accompagnement et son inscription dans le territoire, dans une approche inclusive.	3,6
	L'ESSMS met en œuvre une approche inclusive des accompagnements proposés.	4
Critère 3.4.1	<i>Commentaire :</i> AXE FORT Le SAAD assure un accompagnement au domicile de la personne et lui permet un maintien dans son lieu de vie. Les prestations proposées s'inscrivent également dans une approche inclusive, au regard des besoins et des attentes de la personne. Création en cours d'un comité de la vie sociale (salariés, représentants de l'association, bénévoles, bénéficiaires) permettant une instance de concertation (compte rendu 28/06/2025).	
	L'ESSMS s'inscrit dans des partenariats pour enrichir son offre d'accompagnement au bénéfice des personnes.	4
Critère 3.4.2	<i>Commentaire :</i> AXE FORT Organisation par le SAAD d'une sensibilisation par le médecin traitant auprès des intervenants du SAAD dans le cadre de l'approche de la maladie d'une personne accompagnée. Formation d'un médecin traitant sur la maladie d'ALZHEIMER auprès des salariés Projet du SAAD de la mise en place d'un médecin référent, convention de bénévolat) et acquisition de connaissances	
	L'ESSMS s'inscrit dans des projets communs avec les partenaires du territoire	

Critère 3.4.3	pour renforcer l'offre d'accompagnement.	4
	<i>Commentaire :</i> AXE FORT Le service s'inscrit dans des partenariats pour enrichir son offre d'accompagnement au bénéfice des personnes accompagnées. Les interventions extérieures font l'objet de partenariats dont certains sont conventionnés mais restent à réactualisés	
Critère 3.4.5	L'ESSMS développe des actions d'ouverture à et sur son environnement pour favoriser les interactions et partenariats.	4
	<i>Commentaire :</i> AXE FORT Le SAAD mène des actions d'information sur ses activités auprès de son environnement et s'inscrit comme lieu-ressource au sein du territoire	
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	3
Objectif 3.5	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement de la personne accompagnée.	3
Critère 3.5.1	L'ESSMS définit sa stratégie de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées et s'assure de sa mise en œuvre.	4
	<i>Commentaire :</i> AXE FORT La stratégie relative à la préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées est formalisée dans le projet de service 2025-2030 soulignant l'importance de l'acquisition et du maintien de l'autonomie comme mission fondamentale du service.	
Critère 3.5.2	Les professionnels mettent en œuvre les actions de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées.	4
	<i>Commentaire :</i> POINT NOTABLE : Les professionnels identifient et évaluent régulièrement la situation des personnes accompagnées dès la première visite à domicile et tout au long de l'accompagnement, notamment à travers le PAP, les observations au quotidien et les échanges en équipe. Ils adaptent les interventions en fonction de l'évolution de l'autonomie et des risques d'isolement, mobilisent l'entourage et les partenaires, et assurent une coordination et une transmission des informations permettant d'ajuster le plan d'aide et de sécuriser le parcours de la personne.	
Thématique	Accompagnement à la santé	3
Objectif 3.6	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de gestion du risque médicamenteux.	3

Critère 3.6.4	Les professionnels alertent en cas de risque lié à la prise en charge médicamenteuse, dont la iatrogénie. <i>Commentaire :</i> Les professionnels indiquent que ce sont les infirmières qui sont en charge des traitements. Les professionnels peuvent alerter sur des changements de comportement.	3
Objectif 3.7	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux.	3
Critère 3.7.1	L'ESSMS définit sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux et s'assure de sa mise en œuvre. <i>Commentaire :</i> AXE FORT La stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux est formalisée; Des affichages concernant le respect des règles d'hygiène et de prévention du risque infectieux sont à disposition des , des protocoles sont en cours de formalisation.	3
Critère 3.7.2	Les professionnels mettent en œuvre les actions de prévention et de gestion du risque infectieux. <i>Commentaire :</i>	3
Critère 3.7.3	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à la maîtrise du risque infectieux. <i>Commentaire :</i> Les actions de sensibilisation/formation dont bénéficient les professionnels permettent de maintenir les compétences nécessaires à la sécurité des personnes accompagnées et à la maîtrise des risques infectieux.	3
Thématique	Politique ressources humaines	3,17
Objectif 3.8	L'ESSMS définit et déploie une politique ressources humaines au service de sa stratégie et de la qualité de l'accompagnement.	3,5
Critère 3.8.2	L'ESSMS met en œuvre un processus d'accueil et d'intégration des nouveaux professionnels et intervenants. <i>Commentaire :</i> AXE FORT Dans le cadre de la politique de gestion des ressources humaines portée au niveau associatif, le processus d'intégration des nouveaux salariés est déployé au niveau du SAAD.	4
Critère 3.8.3	L'ESSMS adapte sa gestion des emplois et des parcours professionnels aux évolutions du secteur et de sa stratégie. <i>Commentaire :</i> Au regard de la taille de la taille du service, la démarche est axée sur la valorisation des compétences professionnelles, de la mobilité en interne avec la création des postes de coordinateurs notamment.	3,33

Critère 3.8.4	L'ESSMS met au service des accompagnements une équipe de professionnels formés et qualifiés.	4
	<i>Commentaire :</i> AXE FORT	
	Le SAAD accueille des professionnels formés et assure le maintien des compétences.	
Critère 3.8.5	L'ESSMS définit des modalités de travail adaptées pour garantir la sécurité, la continuité et la qualité de l'accompagnement des personnes.	4
	<i>Commentaire :</i> AXE FORT	
	Dans le cadre de son activité en ambulatoire, le SAAD a défini ses modalités de travail pour garantir la sécurité, la continuité et la qualité de l'accompagnement des salariés. Ces modalités sont adaptées au fonctionnement du service. Les réunions sont institutionnalisées.	
Critère 3.8.6	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux RBPP, procédures et références spécifiques à leur cadre d'intervention.	3
	<i>Commentaire :</i> CONSTAT :	
	Les professionnels bénéficient de documents à leur disposition mais il n'est pas possible de s'assurer de leur compréhension (émargement par exemple).	
Objectif 3.9	L'ESSMS met en œuvre une politique de qualité de vie au travail.	2,83
Critère 3.9.1	L'ESSMS promeut une politique favorisant la qualité de vie au travail.	3
	<i>Commentaire :</i> AXE FORT	
	Dans le cadre de son activité ambulatoire, le SAAD a défini ses modalités de travail pour garantir la sécurité, la continuité et la qualité de l'accompagnement des salariés. Ces modalités sont adaptées au fonctionnement du service. Les réunions sont institutionnalisées.	
Critère 3.9.2	L'ESSMS favorise la qualité de l'environnement de travail des professionnels.	3
	<i>Commentaire :</i>	
	Des actions sont à l'œuvre à travers notamment les aménagements pour favoriser la qualité de l'environnement de travail. Le lien est établi entre qualité de l'environnement de travail et qualité de l'accompagnement, avec une volonté affichée de préserver les professionnels de l'usure en favorisant un cadre de travail apaisé.	
Thématique	Démarche qualité et gestion des risques	2,67
Objectif 3.10	L'ESSMS définit et déploie sa démarche d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques.	3
Critère 3.10.1	L'ESSMS définit sa politique qualité et gestion des risques.	3
	<i>Commentaire :</i>	
	L'Association s'engage dans une politique qualité et gestion des risques et est déployée au niveau	

	du SSIADI (RBPP, réunions)	
Critère 3.10.2	L'ESSMS met en œuvre sa démarche qualité et gestion des risques. <i>Commentaire :</i> Dans le cadre de la politique le SAAD s'est engagé dans une démarche qualité avec la mise en œuvre d'outils et la création récente d'un référent qualité.	3
Objectif 3.11	L'ESSMS définit et déploie son plan de prévention des risques de maltraitance et de violence.	3,17
Critère 3.11.2 (Impératif)	L'ESSMS traite les signalements de faits de maltraitance et de violence, et met en place des actions correctives. <i>Commentaire :</i> AXE FORT Le SAAD a procédé au signalement d'une situation de maltraitance intrafamiliale. Le service fait face à peu de situations de violence ou de maltraitance	4
Critère 3.11.3	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la détection et au signalement de faits de maltraitance et de violence. <i>Commentaire :</i> POINT NOTABLE : Le questionnaire éthique et les notions de bientraitance et maltraitance sont intégrés de manière transversale aux échanges entre les professionnels et constituent des repères partagés dans les pratiques quotidiennes.	3
Objectif 3.12	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.	3,5
Critère 3.12.2 (Impératif)	L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes. <i>Commentaire :</i> AXE FORT Les plaintes et réclamations sont évoquées et traitées lors des transmissions. La traçabilité du retour auprès des parties prenantes est consignée.	4
Critère 3.12.3 (Impératif)	Les professionnels analysent en équipe les plaintes et les réclamations et mettent en place des actions correctives. <i>Commentaire :</i> Les professionnels analysent en équipe les plaintes et les réclamations et mettent en place des actions correctives	4
Objectif 3.15	L'ESSMS s'inscrit dans une dynamique d'innovation et d'évolution sociétale.	3,22
Critère 3.15.1	L'ESSMS définit et met en oeuvre sa stratégie d'optimisation des achats et de développement durable. <i>Commentaire :</i> CONSTAT	3

	Les enjeux de développement durable sont pris en compte La politique RSE est en cours de réalisation	
Critère 3.15.2	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie numérique. <i>Commentaire :</i> La stratégie numérique est déployée au sein du SAAD L'ensemble des professionnels s'en empar progressivement	3,67
Critère 3.15.3	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux outils numériques. <i>Commentaire :</i> Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux outils numériques. Toutefois, les temps dédiés ne sont pas formalisés et n'ont pas fait l'objet d'émargement de la part des professionnels présents.	3

Axes de progrès

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

		Cotation
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	3,6
Objectif 3.4	L'ESSMS coconstruit sa stratégie d'accompagnement et son inscription dans le territoire, dans une approche inclusive.	3,6
Critère 3.4.4	L'ESSMS est force de proposition et d'innovation pour améliorer la qualité des accompagnements et les modalités d'intervention. <i>Commentaire :</i> Le service développe des actions afin de lutter contre l'isolement des personnes accompagnées.	2
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	3
Objectif 3.5	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement de la personne accompagnée.	3
Critère 3.5.3	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la préservation de l'autonomie et à la prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées. <i>Commentaire :</i>	1
Thématique	Politique ressources humaines	3,17
Objectif 3.8	L'ESSMS définit et déploie une politique ressources humaines au service de sa stratégie et de la qualité de l'accompagnement.	3,5

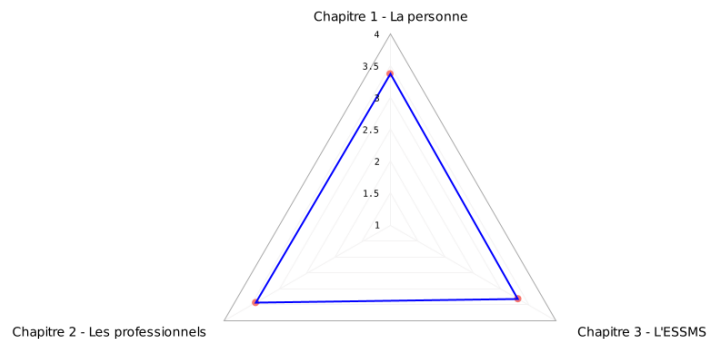
Critère 3.8.1	L'ESSMS définit et déploie sa politique ressources humaines et met en œuvre une démarche de prévention des risques professionnels.	2,67
	<i>Commentaire :</i> AXE FORT Dans le cadre de la politique de gestion des ressources humaine portée au niveau associatif, la démarche de prévention des risques professionnels est formalisée. AXE DE PROGRES Le service prévoit d'assurer la protection du lanceur d'alerte.	
Objectif 3.9	L'ESSMS met en œuvre une politique de qualité de vie au travail.	2,83
Critère 3.9.3	L'ESSMS organise des espaces de discussion et de partage pour les professionnels et des temps de soutien psychologique et/ou éthique.	2,5
	<i>Commentaire :</i> AXE DE PROGRES Un temps d'analyse des pratiques sera mis en place en 2026 (PDC 2026)	
Thématique	Démarche qualité et gestion des risques	2,67
Objectif 3.11	L'ESSMS définit et déploie son plan de prévention des risques de maltraitance et de violence.	3,17
Critère 3.11.1 (Impératif)	L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées.	2,5
	<i>Commentaire :</i> AXE DE PROGRES Constat Le SAAD ne dispose pas de cartographie des risques de maltraitance, ni d'un plan de prévention structuré .	
Objectif 3.12	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.	3,5
Critère 3.12.1 (Impératif)	L'ESSMS organise le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.	2,5
	<i>Commentaire :</i> AXE DE PROGRES La direction prévoit la rédaction d'une procédure de traitement des plaintes et réclamations décrivant les étapes misent en place de la réception du formulaire de réclamation à la communication de l'analyse et des corrections misent en place.	
Objectif 3.13	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des événements indésirables.	1,88
Critère 3.13.1	L'ESSMS organise le recueil et le traitement des événements indésirables.	2
	<i>Commentaire :</i>	

(Impératif)	AXE DE PROGRES Le service ne dispose pas d'une procédure "événements indésirables" organisant le recueil et le traitement.	
Critère 3.13.2 (Impératif)	L'ESSMS communique sur le traitement des événements indésirables auprès des parties prenantes. <i>Commentaire :</i> Constat Le service n'a pas fait face à une situation d'évènement indésirable grave. La communication sur les événements indésirables et leur traitement auprès des parties prenantes est réalisée par l'équipe de direction du SAAD. Les professionnels ne sont pas associés ni informés sur le traitement et le retour.	2,5
Critère 3.13.3 (Impératif)	Les professionnels déclarent et analysent en équipe les événements indésirables et mettent en place des actions correctives. <i>Commentaire :</i> CONSTAT : Les professionnels déclarent les accidents de travail. Les professionnels n'ont pas connaissance de la démarche et de la procédure de déclaration des EI.	2
Critère 3.13.4	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion des événements indésirables. <i>Commentaire :</i> CONSTAT : Les professionnels ne sont pas sensibilisés et/ou formés à la gestion des événements indésirables.	1
Objectif 3.14	L'ESSMS est doté d'un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité.	1,25
Critère 3.14.1 (Impératif)	L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité et le réactualise régulièrement. <i>Commentaire :</i> CONSTAT Absence de plan de gestion de crise formalisé	1,5
Critère 3.14.2 (Impératif)	L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne et en externe. <i>Commentaire :</i> CONSTAT Absence d'éléments de preuve sur la communication du plan de gestion de crise en interne et en externe. La direction prévoit la formalisation de ce plan.	1
Critère 3.14.3	Les professionnels participent aux exercices et aux retours d'expérience partagés, organisés par l'ESSMS. <i>Commentaire :</i>	1,5

Critère 3.14.4	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion de crise. <i>Commentaire :</i> Les professionnels ne sont pas sensibilisés et/ou formés à la gestion de crise.	1
----------------	--	----------

Niveau global atteint par l'ESSMS

Présentation de la synthèse de la cotation des trois chapitres.



Appréciation générale

L'évaluation HAS réalisée au sein du SAAD VATOA, les 29 et 30 janvier 2026, met en évidence un service structuré, engagé et pleinement investi dans la qualité de l'accompagnement des personnes accompagnées.

L'équipe pluridisciplinaire, constitue un atout majeur pour la structure. Elle se distingue par son professionnalisme, sa cohésion et son implication au service du projet du service.

L'offre d'accompagnement, inclusive et différenciée, répond aux besoins des personnes accompagnées. Les pratiques professionnelles témoignent d'une approche globale, centrée sur la personne, et s'inscrivent dans une dynamique d'amélioration continue. Les projets personnalisés traduisent la volonté d'assurer un accompagnement individualisé et respectueux des attentes des usagers.

Parmi les points forts, il convient de souligner :

- Une individualisation effective des accompagnements, fondée sur des projets personnalisés adaptés aux besoins et attentes des bénéficiaires.
- Une organisation favorisant la continuité des parcours, notamment via la mise en place de coordinateurs internes.
- Une dynamique professionnelle reposant sur des temps de concertation et une pratique réflexive.
- Une satisfaction exprimée par les personnes accompagnées quant à la qualité et à l'utilité du service dans leur quotidien.
- Une gouvernance attentive au bien-être des professionnels.

Des axes d'amélioration ont été identifiés avec la gouvernance notamment :

- Le renforcement de l'appropriation collective de la démarche qualité.
- La formalisation et l'actualisation de gestion des risques.
- La consolidation des outils de traçabilité, notamment l'utilisation du dossier informatisé de l'utilisateur.

Ces axes relèvent d'une démarche de structuration organisationnelle et non d'un défaut d'engagement professionnel.

Ces éléments constituent des leviers de renforcement du dispositif qualité déjà engagé.

En conclusion, l'évaluation met en lumière la solidité du SAAD, son professionnalisme et sa capacité à mobiliser l'ensemble des acteurs autour d'une culture commune de la qualité et de la bientraitance.

Observations de l'ESSMS

Chapitre 1	Pas d'observation
Chapitre 2	Pas d'observation
Chapitre 3	Pas d'observation
Observation générale	Démarche d'évaluation constructive dans la mesure où elle met en exergue le travail accompli et celui à mettre en oeuvre collectivement. La concertation lors de l'évaluation ainsi que le pré-rapport ont permis d'orienter nos travaux afin de renforcer les axes forts et d'engager des avancées notables sur les axes de progrès.

Annexes

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

		Cotation
Critère 3.11.1	L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées. <i>Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur :</i> La gouvernance a connaissance de la situation et des éléments ayant conduit à la cotation 2.5 Analyse des causes : réalisée par la gouvernance Mesures d'amélioration identifiées : oui Plan d'action défini : en cours, avec désignation d'un pilote et fixation d'échéances Cohérence des échéances : en cours Suivi prévu : en cours	2,5
Critère 3.12.1	L'ESSMS organise le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations. <i>Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur :</i> La gouvernance a connaissance de la situation et des éléments ayant conduit à la cotation 2.5 Analyse des causes : réalisée par la gouvernance Mesures d'amélioration identifiées : oui Plan d'action défini : en cours, avec désignation d'un pilote et fixation d'échéances Cohérence des échéances : en cours Suivi prévu : en cours	2,5
Critère 3.13.1	L'ESSMS organise le recueil et le traitement des événements indésirables. <i>Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur :</i> La gouvernance a connaissance de la situation et des éléments ayant conduit à la cotation 2.0 Analyse des causes : réalisée par la gouvernance Mesures d'amélioration identifiées : oui Plan d'action défini : en cours, avec désignation d'un pilote et fixation d'échéances Cohérence des échéances : en cours Suivi prévu : en cours	2
Critère 3.13.2	L'ESSMS communique sur le traitement des événements indésirables auprès des parties prenantes. <i>Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur :</i> La gouvernance a connaissance de la situation et des éléments ayant conduit à la cotation 2.5 Analyse des causes : réalisée par la gouvernance Mesures d'amélioration identifiées : oui Plan d'action défini : en cours, avec désignation d'un pilote et fixation d'échéances Cohérence des échéances : en cours Suivi prévu : en cours	2,5

Critère 3.13.3	Les professionnels déclarent et analysent en équipe les évènements indésirables et mettent en place des actions correctives. 2 <i>Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur :</i> La gouvernance a connaissance de la situation et des éléments ayant conduit à la cotation 2 Analyse des causes : réalisée par la gouvernance Mesures d'amélioration identifiées : oui Plan d'action défini : en cours, avec désignation d'un pilote et fixation d'échéances Cohérence des échéances : en cours Suivi prévu : en cours
Critère 3.14.1	L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité et le réactualise régulièrement. 1,5 <i>Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur :</i> La gouvernance a connaissance de la situation et des éléments ayant conduit à la cotation 1.5 Analyse des causes : réalisée par la gouvernance Mesures d'amélioration identifiées : oui Plan d'action défini : en cours, avec désignation d'un pilote et fixation d'échéances Cohérence des échéances : en cours Suivi prévu : en cours
Critère 3.14.2	L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne et en externe. 1 <i>Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur :</i> La gouvernance a connaissance de la situation et des éléments ayant conduit à la cotation 1 Analyse des causes : réalisée par la gouvernance Mesures d'amélioration identifiées : oui Plan d'action défini : en cours, avec désignation d'un pilote et fixation d'échéances Cohérence des échéances : en cours Suivi prévu : en cours

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

Aucune évolution n'a été apportée au rapport suite aux observations faites par l'ESSMS.

