

Rapport de visite d'évaluation

CAARUD

61 DU CHATEAU ROUGE

74100 ANNEMASSE

01/06/2023 - 02/06/2023

ID&ES

42 CHEMIN DE LA BRUYÈRE 69570 DARDILLY

Statut : « Recevabilité opérationnelle favorable »

Table des matières

Introduction	3
Présentation de l'ESSMS	4
Déroulé de la visite	5
Résultats	6
Synthèse des cotations	6
Focus sur les critères impératifs	41
Cotation des chapitres par thématiques	46
Chapitre 1 - La personne	46
Chapitre 2 - Les professionnels	65
Chapitre 3 - L'ESSMS	72
Niveau global atteint par l'ESSMS	84
Observations de l'ESSMS	85
Annexes	86
Annexe 1 : Formulaire(s) critère(s) impératif(s)	86
Annexe 2 : Evolutions apportées au rapport suite aux observations faites par l'ESSMS	88

Introduction

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

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

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

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

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

Les principes de cotation

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

Les cotations possibles sont les suivantes :

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

Présentation de l'ESSMS

Nom du responsable	Président : Jean-Marie RAFFENEL / Directrice : Latifa ADJMI
FINESS juridique	740002142
Adresse de l'entité juridique	RUE DU CHÂTEAU ROUGE 74100 ANNEMASSE
Date d'ouverture	20/10/2006
Statut juridique	Privé
Organisme gestionnaire	Association APRETO
Autres informations	

CAARUD	
FINESS géographique	740011382
SIRET	32836897200027
Adresse du site évalué	61 DU CHATEAU ROUGE 74100 ANNEMASSE
Département / Région	HAUTE SAVOIE / AUVERGNE-RHÔNE-ALPES
Catégorie FINESS	Ctre.Accueil/ Accomp.Réduc.Risq.Usag. Drogues (C.A.A.R.U.D.)
Activités	Accueil et réduction des risques pour usagers de drogues
Modalités d'accueil	accueil ambulatoire en journée
Nombre de places	0
Nombre d'ETP	3.50

Déroulé de la visite

Champs d'application	
Secteur(s)	Médico-Social
Structure(s)	Service
Public(s)	PDS - Personnes ayant des Difficultés Spécifiques

Nombre d'accompagnés traceurs réalisés
3

Evaluation réalisée par	
Nom de l'organisation	ID&ES
Siret de l'organisation	53339849100035
Adresse complète	42 CHEMIN DE LA BRUYÈRE 69570 DARDILLY
Statut	« Recevabilité opérationnelle favorable »
Nom du coordonnateur de la visite	Florent GAUVIGNON
Noms des évaluateurs	Bénéficté SCHMUTZ Eric Rumeau Florent GAUVIGNON

Dates de transmission	
Pré-rapport	19/06/2023
Observations	29/06/2023
Rapport final	29/06/2023

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	3,63
Thématique	Bienveillance et éthique	4
Objectif 1.1	La personne accompagnée s'exprime sur la bienveillance.	4
Critère 1.1.1	La personne accompagnée exprime sa perception de la bienveillance.	4
	EE : La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer sa perception de la bienveillance.	4
	EE : La personne accompagnée est écoutée et respectée dans cette expression au quotidien.	4
Thématique	Droits de la personne accompagnée	3,76
Objectif 1.2	La personne accompagnée est informée de ses droits de façon claire et adaptée. Sa compréhension est recherchée et favorisée.	3,29
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.	1
	EE : La personne accompagnée est systématiquement informée de la possibilité de désigner une personne de confiance.	1
	EE : La personne accompagnée est informée du rôle de la personne de confiance.	1
	<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i>	
	La personne accompagnée rencontrée a désigné une personne de confiance au sein du CSAPA, mais cela n'est pas demandé en CAARUD .	

	La personne rencontrée n'a pas de notion de personne de confiance, mais il n'y a pas d'obligation en CAARUD. De plus, il sait nommer des proches à contacter en cas de besoin, personnes que connaît l'équipe.	
Critère 1.2.4	La personne a accès aux informations relatives à son accompagnement. EE : La personne a accès aux informations relatives à son accompagnement. EE : La personne accompagnée est informée des modalités d'accès à son dossier.	2 2 2
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. 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. EE : La personne peut s'adresser aux professionnels pour être accompagnée et soutenue dans sa démarche.	4 4 4
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. EE : Les professionnels informent la personne accompagnée de ses droits et de leurs modalités d'exercice. EE : Les professionnels savent orienter la personne accompagnée vers les personnes ressources. <i>Eléments de preuve :</i> charte des libertés, flyer avec pictogrammes, classeur à disposition au CAARUD avec tous les documents dont les comptes rendus de réunions d'usagers, les plannings charte des libertés, flyer avec pictogrammes, classeur à disposition au CAARUD avec tous les documents dont les comptes rendus de réunions d'usagers, plannings charte des libertés, flyer avec pictogrammes, classeur à disposition au CAARUD avec tous les documents dont les comptes rendus de réunions d'usagers, les plannings	4 4 4
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. <i>Eléments de preuve :</i> CR réunions d'équipe, charte affichée dans la Boutik, au CAARUD, dans le camion CR réunions d'équipe, charte affichée dans la Boutik, au CAARUD, dans le camion CR réunions d'équipe, charte affichée dans la boutik, au caarud, dans le camion	4 4
Objectif 1.3	La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service.	4
Critère 1.3.1	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. EE : La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service. EE : La personne accompagnée est associée à la révision des outils favorisant leur compréhension.	4 4 4
	Les professionnels coconstruisent les règles de vie collective ou les modalités de fonctionnement du service dans le respect des droits et libertés de la	4

Critère 1.3.2	personne accompagnée.	
	EE : Les professionnels coconstruisent les règles de vie collective ou les modalités de fonctionnement du service avec la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels s'assurent que les règles de vie collective ou les modalités de fonctionnement du service respectent les droits et libertés de personne accompagnée.	4
	<i>Eléments de preuve :</i>	
	comptes rendus de réunions d'équipe, échange avec le chef de services , la direction et les professionnels	
	comptes rendus de réunions d'équipe, échange avec le chef de services , la direction et les professionnels	
	comptes rendus de réunions d'équipe, échange avec le chef de services , la direction et les professionnels	
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	3,45
Objectif 1.5	La personne accompagnée est actrice des instances collectives ou de toutes autres formes de participation. Sa participation effective est favorisée.	3,67
Critère 1.5.1	La personne accompagnée participe aux instances collectives ou à toutes autres formes de participation.	3
	EE : La personne accompagnée est impliquée dans les instances collectives, ou autres formes de participation.	3
	EE : La personne accompagnée connaît ses représentants et peut les solliciter.	3
	EE : La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer sa satisfaction.	4
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.	4
	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.	4
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.	4
	EE : Les professionnels facilitent l'accès de la personne accompagnée au contenu des échanges dans les instances collectives ou toutes autres formes de participation.	4
	EE : Les professionnels connaissent les lieux d'affichage et/ou d'enregistrement des relevés des échanges.	4
	<i>Eléments de preuve :</i>	
	classeur avec les comptes rendus des réunions usagers, comptes rendus réunions d'équipe	

	classer avec les comptes rendus des réunions usagers, comptes rendus réunions d'équipe classer avec les comptes rendus des réunions usagers, comptes rendus réunions d'équipe	
Objectif 1.6	L'expression de la personne est recueillie tout au long de son accompagnement.	4
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
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> cahier de liaison, TAGALIS cahier de liaison, TAGALIS, cahier de liaison, TAGALIS	
Critère 1.6.3	Les professionnels analysent le recueil de l'expression de la personne accompagnée et en tirent les enseignements.	4
	EE : Les professionnels analysent le recueil de l'expression de la personne accompagnée.	4
	EE : Le cas échéant, les professionnels apportent les adaptations nécessaires à l'accompagnement.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> compte rendus des réunions d'équipes compte rendus des réunions d'équipes compte rendus des réunions d'équipes	
Objectif 1.7	La personne accompagnée exprime son choix de manière éclairée.	4
Critère 1.7.1	La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer son consentement éclairé, grâce à une information claire et des moyens adaptés.	4
	EE : La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer son consentement éclairé.	3
	EE : La personne accompagnée reçoit des explications claires et adaptées, nécessaires à sa compréhension.	4
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> Comptes rendus de réunions d'équipe comptes rendus de réunions d'équipe comptes rendus de réunions d'équipe	
	Les professionnels assurent la traçabilité du consentement ou du refus exprimé par la personne accompagnée.	4

Critère 1.7.4	EE : Les professionnels formalisent le consentement/refus de la personne accompagnée dans son dossier.	3
	EE : Les professionnels partagent l'information du consentement/refus de la personne accompagnée.	4
<i>Eléments de preuve :</i> cahier de liaison, logiciel TAGALIS, comptes rendus des réunions d'équipe cahier de liaison, logiciel TAGALIS, comptes rendus des réunions d'équipe cahier de liaison, logiciel TAGALIS, comptes rendus des réunions d'équipe		
Objectif 1.8	La personne accompagnée participe à la vie sociale.	3,6
Critère 1.8.1	La personne accompagnée a la possibilité de maintenir ses liens sociaux et d'en créer de nouveaux, dans et hors l'établissement ou le service.	4
	EE : La personne accompagnée a la possibilité de maintenir ses liens sociaux existants dans et hors l'établissement ou le service.	4
	EE : La personne accompagnée a la possibilité de créer de nouveaux liens sociaux dans et hors l'établissement ou le service.	4
Critère 1.8.2	La personne peut s'investir dans la vie sociale et culturelle et participer à des événements sur le territoire grâce à un accompagnement adapté.	2
	EE : La personne accompagnée est encouragée à s'investir dans la vie sociale et culturelle et participer à des événements sur le territoire.	2
	EE : Sa participation est facilitée grâce à un accompagnement adapté.	2
	EE : La personne accompagnée reçoit des informations lui permettant de faire des choix de participation à la vie sociale et culturelle du territoire.	2
Critère 1.8.3	Les professionnels informent la personne accompagnée sur l'offre d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs, recueillent ses attentes et respectent ses choix de participation.	4
	EE : Les professionnels informent la personne accompagnée sur l'offre d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs.	3
	EE : Les professionnels recueillent les attentes de la personne accompagnée sur sa participation à la vie sportive, socio-culturelle et aux loisirs.	4
	EE : Les professionnels respectent les choix de la personne accompagnée sur sa participation à la vie sportive, socio-culturelle et aux loisirs.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> classeur bleu au caarud avec toutes les informations pour les usagers, affichage classeur bleu au CAARUD avec toutes les informations pour les usagers, affichage classeur bleu au caarud avec toutes les informations pour les usagers, affichage	
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.	4
	EE : Les professionnels identifient les ressources et moyens nécessaires à la mise en place d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs.	4
	EE : Les professionnels mobilisent ces ressources au bénéfice de la personne accompagnée.	4
<i>Eléments de preuve :</i> liste des partenaires liste des partenaires		

	liste des partenaires	
Critère 1.8.5	Les professionnels encouragent le recours à la pair-aidance et autres dispositifs facilitant l'entraide entre les personnes accompagnées.	★
	EE : Les professionnels encouragent le recours à la pair-aidance.	★
	EE : Les professionnels facilitent l'entraide entre les personnes accompagnées.	★
	<i>Eléments de preuve :</i> Projet d'établissement en cours d'élaboration, page 20 indiquant le souhait de favoriser la montée en compétences des usagers Projet d'établissement	
Objectif 1.9	La personne accompagnée exerce sa citoyenneté et/ou bénéficie d'une éducation à la citoyenneté.	2
Critère 1.9.1	La personne est accompagnée selon ses besoins et ses souhaits dans sa participation à la vie citoyenne.	2
	EE : La personne est accompagnée dans sa participation à la vie citoyenne au regard de ses besoins et souhaits.	2
	EE : La personne accompagnée bénéficie des informations utiles à l'exercice de la vie citoyenne.	2
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.	2
	EE : Les professionnels facilitent l'exercice de la citoyenneté de la personne accompagnée grâce à la mobilisation de moyens et d'outils adaptés.	2
	EE : Les professionnels proposent à la personne accompagnée une éducation à la citoyenneté.	2
	<i>Eléments de preuve :</i> absence de flyer sur ce sujet mais des débats lors des réunions d'usagers comptes rendus de réunions d'usagers absence de flyer sur ce sujet mais des débats lors des réunions d'usagers comptes rendus de réunions d'usagers absence de flyer sur ce sujet mais des débats lors des réunions d'usagers comptes rendus de réunions d'usagers	
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	2,75
Objectif 1.10	La personne est actrice de la personnalisation de son projet d'accompagnement.	2,5
Critère 1.10.1	La personne exprime ses attentes sur son projet d'accompagnement.	3
	EE : La personne est sollicitée pour exprimer ses attentes sur son projet d'accompagnement.	3
Critère 1.10.2	La personne avec son entourage et les professionnels en équipe, coconstruisent le projet d'accompagnement.	2
	EE : La personne et les professionnels en équipe, élaborent conjointement le projet d'accompagnement.	2
	EE : L'entourage est associé, selon les souhaits de la personne, à la coconstruction de son projet d'accompagnement.	2
	<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i>	

	Ce Monsieur n'a pas sollicité son entourage	
Critère 1.10.3	Les professionnels évaluent les besoins de la personne pour construire son projet d'accompagnement en utilisant des outils d'évaluations validés.	2
	EE : Les professionnels évaluent les besoins de la personne pour élaborer son projet d'accompagnement.	3
	EE : Les professionnels utilisent des outils validés pour l'évaluation de ses besoins.	1
	<i>Eléments de preuve :</i> trame PPA, mais non adaptée au CAARUD trame PPA, mais non adaptée au CAARUD trame PPA, mais non adaptée au CAARUD	
Critère 1.10.4	Les professionnels coconstruisent avec la personne et son entourage son projet d'accompagnement.	3
	EE : Les professionnels coconstruisent le projet d'accompagnement avec la personne.	2
	EE : Les professionnels associent son entourage selon les souhaits de la personne accompagnée.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> trame PPA Dossier	
	<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> L'entourage est peu présent car la question de l'addictologie est encore difficile pour certains à partager avec leur entourage "sauf dans le milieu", mais l'équipe reste à disposition.	
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.	4
	EE : Les professionnels mobilisent les ressources internes et/ou externes nécessaires à la mise en œuvre du projet d'accompagnement de la personne.	4
	EE : Les professionnels mobilisent les outils nécessaires à la mise en œuvre du projet d'accompagnement.	3
	<i>Eléments de preuve :</i> Trame PPA trame PPA trame PPA	
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.	1
	EE : Les professionnels formalisent le projet d'accompagnement de la personne et ses mises à jour.	1
	EE : Les professionnels réévaluent avec la personne son projet d'accompagnement dès que nécessaire et au minimum une fois par an.	1
	<i>Eléments de preuve :</i> trame PPA mais absence de réévaluation du projet avec la personne trame PPA mais absence de réévaluation du projet avec la personne trame PPA mais absence de réévaluation du projet avec la personne	

Objectif 1.11	L'entourage est associé dans l'accompagnement de la personne.	3
Critère 1.11.1	La personne définit avec les professionnels la place de son entourage dans son accompagnement.	4
	EE : La personne décide de la place de son entourage dans son accompagnement. EE : Le choix fait par la personne accompagnée, sur la place donnée à son entourage, est respecté.	4 4
	<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> Cet usager est isolé, mais l'équipe reste ouverte si besoin.	
Critère 1.11.2	Les professionnels informent, orientent et/ou accompagnent l'entourage vers les dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants.	2
	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.	2 2 2
	<i>Eléments de preuve :</i> entretien professionnels entretien professionnels entretien professionnels	
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	3,67
Objectif 1.12	La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant son autonomie.	3,33
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. EE : La personne accompagnée est régulièrement sollicitée pour exprimer ses attentes en vue de préserver son autonomie.	4 4
Critère 1.12.2	Les professionnels évaluent régulièrement les besoins de la personne accompagnée pour favoriser ou préserver son autonomie.	2
	EE : Les professionnels évaluent les besoins d'accompagnement de la personne pour favoriser son autonomie. EE : Les professionnels réévaluent régulièrement les besoins d'accompagnement de la personne pour préserver son autonomie.	2 2
	<i>Eléments de preuve :</i> Dossier trame PPA trame PPA	
	Les professionnels repèrent de manière précoce les risques de perte d'autonomie et d'isolement social de la personne accompagnée et alertent les personnes-ressources.	4
	EE : Les professionnels alertent les personnes-ressources en cas de risque de perte d'autonomie ou d'isolement social de la personne accompagnée.	4

Critère 1.12.3	EE : Les professionnels repèrent de manière précoce les risques de perte d'autonomie et d'isolement social de la personne accompagnée. <i>Eléments de preuve :</i> Absence d'outil pour évaluer les risques (bien qu'une échelle RUD pour le risque suicidaire existe) absence d'outil pour évaluer les risques (bien qu'une échelle RUD pour le risque suicidaire est pensée) absence d'outil pour évaluer les risques (bien qu'une échelle RUD pour le risque suicidaire est pensée)	4
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. EE : La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer ses attentes en matière de logement ou d'hébergement. EE : Les attentes formulées par la personne accompagnée sont prises en compte.	4 4 4
Critère 1.13.2	La personne est accompagnée dans ses démarches pour accéder ou se maintenir dans son logement ou hébergement. EE : La personne accompagnée est informée ou conseillée dans ses démarches relatives à son logement ou hébergement. 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.	4 4 4
Critère 1.13.3	Les professionnels accompagnent la personne dans sa recherche de logement ou d'hébergement adapté à ses besoins et attentes. EE : Les professionnels prennent en compte les besoins et attentes exprimés par la personne accompagnée dans sa recherche de logement ou d'hébergement. EE : Les professionnels adaptent l'accompagnement de la personne pour sa recherche de logement ou d'hébergement. <i>Eléments de preuve :</i> liste des partenaires, logiciel TAGALIS, transmissions liste des partenaires, logiciel TAGALIS, transmissions liste des partenaires, logiciel TAGALIS, transmissions	4 4 4
Thématique	Accompagnement à la santé	3,76
Objectif 1.14	La personne bénéficie d'un accompagnement en matière de prévention et d'éducation à la santé.	3,67
Critère 1.14.1	La personne accompagnée participe à la définition de ses besoins en matière de prévention et d'éducation à la santé. 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
	Les professionnels évaluent les besoins de la personne accompagnée en matière de prévention et d'éducation à la santé.	4

Critère 1.14.2	EE : Les professionnels évaluent les besoins de la personne accompagnée en matière de prévention en santé.	4
	EE : Les professionnels évaluent les besoins de la personne accompagnée en matière d'éducation à la santé.	4
<i>Eléments de preuve :</i>		
flyers, entretiens professionnels, plan de formation		
flyers, entretiens professionnels, plan de formation		
flyers, entretiens professionnels, plan de formation		
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
	EE : Les professionnels mettent en œuvre un programme de prévention et d'éducation à la santé adapté à la personne accompagnée.	2
	EE : Les professionnels orientent la personne accompagnée vers un programme de prévention et d'éducation à la santé.	2
<i>Eléments de preuve :</i>		
projet associatif, comptes rendus de réunions d'équipe, réunions PACQ		
projet associatif, comptes rendus de réunions d'équipe, réunions PACQ		
projet associatif, comptes rendus de réunions d'équipe, réunions PACQ		
Critère 1.14.4	Les professionnels facilitent la compréhension des messages de prévention et d'éducation à la santé de la personne accompagnée.	4
	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.	4
<i>Eléments de preuve :</i>		
flyers, affichage		
flyers, affichage		
flyers, affichage		
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>		
projet associatif, plan de développement des compétences, entretiens professionnels		
projet associatif, plan de développement des compétences, entretiens professionnels		
projet associatif, plan de développement des compétences, entretiens professionnels		
Critère 1.14.6	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à l'éducation à la santé.	4
	EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à l'éducation à la santé.	4
<i>Eléments de preuve :</i>		
entretiens professionnels, plan de formation, comptes rendus des réunions d'équipe		
entretiens professionnels, plan de formation, comptes rendus des réunions d'équipe		

	entretiens professionnels, plan de formation, comptes rendus des réunions d'équipe	
Objectif 1.15	La personne est actrice de ses choix sur son accompagnement en santé, la stratégie thérapeutique et les soins qui lui sont proposés.	4
Critère 1.15.1	La personne accompagnée est informée des soins qui lui sont proposés, selon des modalités adaptées.	4
	EE : La personne accompagnée est informée des soins qui lui sont proposés.	4
	EE : La personne accompagnée reçoit des explications claires et adaptées, nécessaires à la compréhension de ses soins.	4
Critère 1.15.1	<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i>	
	Il n'y a pas de soins médicaux en tant que tels au CAARUD, mais l'accueil et l'entretien font partie du soin, dans la maîtrise des risques. L'usager indique une bonne alliance thérapeutique et un lien de confiance avec l'équipe.	
	Le CAARUD explique clairement l'accompagnement proposé au niveau de la réduction des risques et les orientations nécessaires en matière de soin selon la situation de la personne. Dans le cas de ce Monsieur, des examens étaient nécessaires concernant sa santé (poids, problème d'artères des jambes...)	
Critère 1.15.2	La personne accompagnée bénéficie de temps d'échange et de soutien autour de son état de santé, des soins possibles et de la stratégie thérapeutique proposée.	4
	EE : La personne accompagnée bénéficie de temps d'échange lui permettant de poser toutes les questions autour de son état de santé, des soins possibles et de la stratégie thérapeutique qui lui est proposée.	4
	EE : La personne bénéficie du soutien nécessaire pour devenir actrice de ses choix sur son accompagnement en santé, les soins qui lui sont proposés et sa stratégie thérapeutique.	4
Critère 1.15.2	<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i>	
	Il existe de nombreux temps d'échanges formels et informels entre l'équipe et les usagers pour évoquer l'état de santé de la personne, grâce à la présence des 2 IDE, mais l'aspect soin est géré plus par le CSAPA ou les partenaires du CAARUD (CHAL, médecine de ville,...)	
Critère 1.15.3	La personne bénéficie d'un accompagnement adapté, en cas de refus de soins.	4
	EE : La personne bénéficie d'un accompagnement en cas de refus de soins.	4
	EE : La personne confirme que l'accompagnement proposé est adapté à son refus de soins.	3
Critère 1.15.4	La personne accompagnée est associée à la gestion de son traitement médicamenteux pour favoriser sa compréhension et son adhésion et s'assurer de sa continuité.	N.C
	EE : La personne accompagnée est associée à la gestion de son traitement médicamenteux.	N.C
	EE : La personne accompagnée reçoit des explications claires et adaptées, nécessaires à la compréhension de son traitement.	N.C
	EE : L'adhésion de la personne accompagnée est systématiquement recherchée.	N.C
	<i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i>	
	Aucun soin, ni traitement médicamenteux n'est dispensé en CAARUD, c'est le rôle du CSAPA, Cependant la personne est associée et reçoit des explication claires sur L'accompagnement proposé (à savoir la réduction des risques), il se sent associé à son accompagnement et écouté,	

	<p>soutenu.</p> <p>Il n'y a pas de soins médicaux en tant que tels au CAARUD, mais l'utilisateur indique qu'il a un accompagnement clair et adapté sur la prévention des risques, sachant qu'il consomme encore des fois en plus de son Traitement de substitution. L'équipe recherche l'adhésion.</p> <p>L'utilisateur est associé à l'accompagnement proposé en CAARUD, mais le soin appartient au CSAPA.</p>	
Critère 1.15.5	<p>Les professionnels identifient et/ou évaluent régulièrement les besoins en santé de la personne accompagnée.</p>	4
	<p>EE : Les professionnels identifient et/ou évaluent les besoins spécifiques en santé de la personne accompagnée.</p>	4
	<p>EE : Les professionnels réévaluent les besoins en santé de la personne accompagnée dès que nécessaire et au minimum une fois par an.</p>	4
	<p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>planning et comptes rendus des réunions</p> <p>planning et comptes rendus des réunions</p> <p>planning et comptes rendus des réunions</p>	
Critère 1.15.6	<p>Les professionnels repèrent de manière précoce les risques en santé pour la personne accompagnée et alertent les personnes-ressources.</p>	4
	<p>EE : Les professionnels repèrent de manière précoce les risques en santé pour la personne accompagnée.</p>	4
	<p>EE : Les professionnels alertent les personnes-ressources en cas de risque en santé pour la personne accompagnée.</p>	4
	<p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>liste des partenaires, conventions de partenariats, TAGALIS, cahier de liaison, comptes rendus de réunions d'équipe</p> <p>liste des partenaires, conventions de partenariats, TAGALIS, cahier de liaison, comptes rendus de réunions d'équipe</p> <p>liste des partenaires, conventions de partenariats, TAGALIS, cahier de liaison, comptes rendus de réunions d'équipe</p>	
Critère 1.15.7	<p>Les professionnels tiennent compte du rapport bénéfice/risque pour proposer des modalités d'accompagnement adaptées à la santé de la personne.</p>	4
	<p>EE : Les professionnels proposent à la personne des modalités d'accompagnement à la santé qui lui sont adaptées.</p>	4
	<p>EE : Les professionnels s'assurent que les modalités d'accompagnement proposées tiennent compte du rapport bénéfice/risque réalisé.</p>	4
	<p><i>Éléments de preuve :</i></p> <p>cahier de liaison, réunions d'équipe, TAGALIS</p> <p>cahier de liaison, réunions d'équipe, TAGALIS</p> <p>cahier de liaison, réunions d'équipe, TAGALIS</p>	
Critère 1.15.8	<p>Les professionnels s'appuient sur des activités et des approches non médicamenteuses dans l'accompagnement de la personne.</p>	4
	<p>EE : Les professionnels connaissent les activités et approches non médicamenteuses permettant d'améliorer l'accompagnement de la personne.</p>	4
	<p>EE : Les professionnels proposent des activités et approches non médicamenteuses adaptées aux besoins d'accompagnement de la personne.</p>	4
	<p>EE : Les professionnels utilisent les outils et moyens mis à leur disposition.</p>	4

	<p><i>Eléments de preuve :</i> plan de formation, entretien professionnels Projet d'établissement en cours de rédaction plan de formation, entretien professionnels plan de formation, entretien professionnels</p>	
Critère 1.15.9	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux activités et approches non médicamenteuses.</p> <p>EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux activités et approches non médicamenteuses.</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i> plan de formation, entretiens avec les professionnels plan de formation, entretiens avec les professionnels plan de formation, entretiens avec les professionnels</p>	<p>4</p> <p>4</p>
Critère 1.15.10	<p>Les professionnels mobilisent les expertises et partenariats du territoire, nécessaires à l'accompagnement à la santé de la personne.</p> <p>EE : Les professionnels connaissent les experts et partenaires du territoire identifiés dans le cadre de l'accompagnement à la santé de la personne.</p> <p>EE : Les professionnels mobilisent ces experts et partenaires du territoire nécessaires à l'accompagnement de la personne.</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i> réunions d'équipe, liste de partenaires et conventions de partenariat réunions d'équipe, liste de partenaires et conventions de partenariat réunions d'équipe, liste de partenaires et conventions de partenariat</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>
Objectif 1.16	La personne accompagnée bénéficie d'une prise en charge de ses douleurs.	3,6
Critère 1.16.1	<p>La personne s'exprime sur la manière dont sont prises en charge ses douleurs tout au long de son accompagnement.</p> <p>EE : La personne exprime ses douleurs tout au long de son accompagnement.</p> <p>EE : La personne accompagnée estime que ses douleurs sont prises en compte.</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>
Critère 1.16.2	<p>Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement et tracent les douleurs de la personne accompagnée selon des modalités adaptées.</p> <p>EE : Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement les douleurs de la personne accompagnée.</p> <p>EE : Les professionnels connaissent les manifestations habituelles d'expression des douleurs de la personne accompagnée.</p> <p>EE : Les professionnels utilisent des moyens et outils adaptés pour évaluer ces douleurs.</p> <p>EE : Les professionnels assurent la traçabilité de ces repérages et/ou évaluations dans le dossier de la personne accompagnée.</p> <hr/> <p><i>Eléments de preuve :</i> TAGALIS, cahier de liaison Projet d'établissement TAGALIS, cahier de liaison TAGALIS, cahier de liaison</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>
	Les professionnels recueillent, auprès de l'entourage, des informations sur les	

Critère 1.16.3	manifestations habituelles des douleurs chez la personne accompagnée.	2
	EE : Les professionnels sollicitent l'entourage pour faciliter le repérage des douleurs de la personne accompagnée.	2
	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.	2
<i>Éléments de preuve :</i>		
échanges avec les usagers du CAARUD, cahier de liaison		
Projet d'établissement		
échanges avec les usagers du CAARUD, cahier de liaison		
échanges avec les usagers du CAARUD, cahier de liaison		
Critère 1.16.4	Les professionnels coconstruisent avec la personne accompagnée, la stratégie de prise en charge de la douleur.	4
	EE : Les professionnels coconstruisent la stratégie de prise en charge de la douleur avec la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels réévaluent la stratégie au regard de l'évolution des douleurs exprimées par la personne accompagnée.	4
<i>Éléments de preuve :</i>		
entretiens professionnels, cahier de liaison, TAGALIS, transmissions, CR réunions d'équipe		
entretiens professionnels, cahier de liaison, TAGALIS, transmissions, CR réunions d'équipe		
entretiens professionnels, cahier de liaison, TAGALIS, transmissions, CR réunions d'équipe		
Critère 1.16.5	Les professionnels alertent et/ou mobilisent tous les moyens nécessaires pour soulager la douleur de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels alertent les personnes-ressources lorsque la personne accompagnée fait part d'une douleur.	4
	EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour soulager la douleur de la personne accompagnée.	4
<i>Éléments de preuve :</i>		
Projet d'établissement		
Pas de document preuve		
Thématique	Continuité et fluidité des parcours	4
Objectif 1.17	La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant la continuité et la fluidité de son parcours.	4
Critère 1.17.1	La personne est accompagnée pour prévenir les situations de transition ou de rupture dans son parcours.	4
	EE : La personne est accompagnée pour prévenir les situations de transition ou de rupture dans son parcours.	4
Critère 1.17.2	Les professionnels accompagnent la personne et mobilisent les partenariats nécessaires en cas de situation de rupture concernant son parcours.	4
	EE : Les professionnels savent identifier les situations de rupture concernant le parcours de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels accompagnent la personne en cas de situation de rupture dans son parcours.	4
	EE : Les professionnels connaissent et mobilisent les partenaires pour apporter une aide à la personne accompagnée en cas de situation de rupture dans son parcours.	4

	<p><i>Éléments de preuve :</i> entretiens professionnels, cahier de liaison, TAGALIS, transmissions, CR réunions d'équipe entretiens professionnels, cahier de liaison, TAGALIS, transmissions, CR réunions d'équipe entretiens professionnels, cahier de liaison, TAGALIS, transmissions, CR réunions d'équipe</p>	
Critère 1.17.3	<p>Les professionnels apportent leur(s) expertise(s) en soutien d'autres intervenants dans l'accompagnement de la personne.</p>	4
	<p>EE : Les professionnels connaissent les intervenants impliqués dans l'accompagnement de la personne.</p>	4
	<p>EE : Les professionnels apportent leur(s) expertise(s) en soutien aux autres intervenants pour assurer la continuité et la fluidité du parcours de la personne accompagnée.</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i> entretiens professionnels, cahier de liaison, TAGALIS, transmissions, CR réunions d'équipe entretiens professionnels, cahier de liaison, TAGALIS, transmissions, CR réunions d'équipe entretiens professionnels, cahier de liaison, TAGALIS, transmissions, CR réunions d'équipe</p>	4
Critère 1.17.4	<p>Les professionnels participent aux réunions de coordinations (médico-psycho-sociales) nécessaires à l'accompagnement de la personne.</p>	4
	<p>EE : Les professionnels ont identifié les différents réseaux de coordination globale (médico-psycho-sociales), adaptés à l'accompagnement de la personne.</p>	4
	<p>EE : Les professionnels participent aux réunions de coordination interdisciplinaires nécessaires à la continuité et à la fluidité de l'accompagnement de la personne.</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i> liste des partenaires et conventions formalisées, CR réunions d'équipes, transmissions TAGALIS liste des partenaires et conventions formalisées, CR réunions d'équipes, transmissions TAGALIS liste des partenaires et conventions formalisées, CR réunions d'équipes, transmissions TAGALIS</p>	4
Chapitre 2	Les professionnels	3,72
Thématique	Bienveillance et éthique	4
Objectif 2.1	Les professionnels contribuent aux questionnements éthiques.	4
Critère 2.1.1	<p>Les professionnels identifient en équipe les questionnements éthiques propres à la personne accompagnée.</p>	4
	<p>EE : Les professionnels identifient les questionnements éthiques à partir de situations vécues dans l'accompagnement de la personne.</p>	4
	<p>EE : Les professionnels partagent en équipe les questionnements éthiques identifiés.</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i> CR réunions d'équipe, planning des réunions</p>	4
Critère 2.1.2	<p>Les professionnels associent la personne et son entourage, aux questionnements éthiques, liés à son accompagnement.</p>	4
	<p>EE : Les professionnels associent la personne et son entourage aux réflexions éthiques liées à son accompagnement.</p>	4
	<p>EE : Les professionnels profitent de ces moments de partage pour réinterroger leurs pratiques.</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i> classeur avec CR réunions usagers, cahier de liaison et transmissions sur TAGALIS, CR réunion</p>	4

	d'équipe	
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> CR réunions d'équipe	
Critère 2.1.4	L'ESSMS organise le questionnement éthique en associant l'ensemble des acteurs (personne accompagnée, professionnels, partenaires) et participe à des instances de réflexion éthique sur le territoire.	4
	EE : L'ESSMS organise le questionnement éthique en associant l'ensemble des acteurs (personne accompagnée, professionnels, partenaires).	4
	EE : L'ESSMS participe à des instances de réflexion éthiques sur son territoire.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Projet association Maquette de rédaction du projet de service Entretiens avec la gouvernance Entretien avec des professionnels	
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
	<i>Eléments de preuve :</i> CR réunions d'équipe, charte des droits et libertés affichées à de nombreux endroits Projet de Service en cours de formalisation	
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>Eléments de preuve :</i> CR réunions d'équipe, charte des droits et libertés affichées à de nombreux endroits , entretiens avec les professionnels		
	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

Critère 2.2.4 (Impératif)	EE : Les professionnels partagent entre eux ces pratiques.	4
	EE : Les professionnels mettent en œuvre ces pratiques.	4
<i>Eléments de preuve :</i>		
CR réunions d'équipe, charte des droits et libertés affichées à de nombreux endroits, entretiens avec les professionnels		
Projet associatif		
Projet de Service		
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.	3
	EE : Les professionnels respectent le choix exprimé par la personne accompagnée sur son droit à l'image.	4
	<i>Eléments de preuve :</i>	
courrier signé d'un usager concernant les 40 ans de l'association		
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>	
	Entretiens avec la gouvernance	
Entretien avec des professionnels		
Projet de service		
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.	3
	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>	
	Entretiens avec la gouvernance	
Entretien avec des professionnels		
Projet de service en cours de rédaction		
Livret d'accueil		
Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée	4
Objectif 2.3	Les professionnels favorisent la participation sociale de la personne accompagnée.	4

Critère 2.3.1	Les professionnels favorisent la préservation et le développement des relations sociales et affectives de la personne accompagnée.	4
	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> observations sur site, projet associatif, rapport activités, planning activités		
Critère 2.3.2	Les professionnels soutiennent et/ou orientent la personne accompagnée pour accéder aux services et dispositifs de droit commun.	4
	EE : Les professionnels identifient les besoins d'aide ou d'accompagnement de la personne, pour accéder aux services et dispositifs de droit commun.	4
	EE : Les professionnels soutiennent et/ou orientent la personne accompagnée dans leurs démarches.	4
<i>Eléments de preuve :</i> logiciel TAGALIS, cahier de liaison, entretiens professionnels, trame PPA		
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	3,2
Objectif 2.4	Les professionnels adaptent avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques auxquels elle est confrontée.	3,2
Critère 2.4.2	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés aux addictions et conduites à risques auxquels la personne est confrontée.	4
	EE : Les professionnels évaluent les risques liés aux addictions et conduites à risques 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> projet associatif, fiches métiers, entretiens professionnels		
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
	EE : Les professionnels évaluent les risques de dénutrition, de malnutrition et/ou de troubles de la déglutition pour la personne accompagnée.	3
	EE : Les professionnels coconstruisent en équipe et avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés.	3
	EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques.	3
<i>Eléments de preuve :</i> cahier de liaison, logiciel TAGALIS, transmission, trame PPA		
	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés à la sexualité auxquels la personne est confrontée.	3
	EE : Les professionnels évaluent les risques liés à la sexualité pour la personne	

Critère 2.4.5	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.	3
<i>Eléments de preuve :</i> flyers, plan de développement des compétences, trame PPA, logiciel TAGALIS, cahier de liaison		
Critère 2.4.6	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de harcèlement ou d'abus de faiblesse auxquels la personne est confrontée.	3
	EE : Les professionnels évaluent les risques de harcèlement ou d'abus de faiblesse 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.	3
<i>Eléments de preuve :</i> entretiens professionnels, manque de preuves autres? mise à part la charte des droits et libertés		
Critère 2.4.7	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de radicalisation et/ou de prosélytisme auxquels la personne est confrontée.	3
	EE : Les professionnels évaluent les risques de radicalisation et/ou de prosélytisme pour la personne accompagnée.	3
	EE : Les professionnels coconstruisent en équipe et avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques identifiés.	3
	EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement au regard de ces risques.	3
<i>Eléments de preuve :</i> charte des droits et libertés		
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 2.5.2	Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le suivi de son parcours professionnel en lien avec les partenaires.	4
	EE : Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le suivi de son parcours professionnel.	4
	EE : Les professionnels travaillent en lien avec les partenaires.	4
<i>Eléments de preuve :</i> liste des partenaires notamment au niveau social mission locale, pôle emploi, cahier de liaison, transmissions		
	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

Critère 2.5.3	EE : Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne par la stimulation, le maintien et la valorisation de ses acquis/acquisitions (capacités, compétences).	4
	<i>Eléments de preuve :</i> plan de développement des compétences	
Thématique	Accompagnement à la santé	3,04
Objectif 2.6	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement en santé mentale de la personne.	3,33
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.	3
	EE : Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement les besoins d'accompagnement en santé mentale de la personne.	4
	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.	3
	<i>Eléments de preuve :</i> convention partenariat ESMP	
Critère 2.6.2	Les professionnels coconstruisent le projet d'accompagnement en santé mentale avec la personne et le réévaluent régulièrement.	3
	EE : Les professionnels coconstruisent le projet d'accompagnement en santé mentale avec la personne.	3
	EE : Les professionnels réévaluent le projet d'accompagnement en santé mentale au regard de l'évolution des besoins de la personne.	2
	<i>Eléments de preuve :</i> PPA, transmissions TAGALIS, cahier de liaison, CR réunions d'équipe	
Critère 2.6.3	Les professionnels alertent et/ou mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement en santé mentale de la personne.	4
	EE : Les professionnels alertent les personnes-ressources lorsqu'ils repèrent un besoin d'accompagnement en santé mentale.	4
	EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement.	3
	<i>Eléments de preuve :</i> liste partenaires en santé mentale, convention ESMP, hôpitaux (CHAL), plateau technique du CSAPA et autres associations, médecins...	
Objectif 2.7	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement de fin de vie et du deuil de la personne.	2,75

Critère 2.7.1	Les professionnels recueillent et tracent les volontés de la personne sur son accompagnement de fin de vie et ses directives anticipées, selon des modalités adaptées.	3
	EE : Les professionnels recueillent les volontés de la personne sur son accompagnement de fin de vie et ses directives anticipées.	3
	EE : Les professionnels utilisent des moyens et outils adaptés pour recueillir ses volontés.	4
	EE : Les professionnels assurent la traçabilité des volontés dans le dossier de la personne accompagnée.	3
<i>Eléments de preuve :</i> Entretiens avec des professionnels Livret d'accueil des nouveaux salariés		
Critère 2.7.2	Les professionnels échangent en équipe pour adapter l'accompagnement à la fin de vie de la personne, dans le respect des volontés exprimées.	2
	EE : Les professionnels échangent en équipe pour adapter l'accompagnement à la fin de vie de la personne.	2
	EE : Les professionnels s'assurent du respect des volontés exprimées par la personne accompagnée.	2
<i>Eléments de preuve :</i> Entretiens avec des professionnels Compte rendu de réunion		
Critère 2.7.3	Les professionnels échangent en équipe pour adapter l'accompagnement au deuil vécu par la personne.	4
	EE : Les professionnels repèrent les situations de deuil vécu par la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels échangent en équipe pour adapter l'accompagnement au deuil vécu par la personne.	4
<i>Eléments de preuve :</i> Entretiens avec des professionnels Compte rendu de réunion		
Critère 2.7.4	Les professionnels mettent en œuvre l'accompagnement de la fin de vie et/ou du deuil de la personne.	2
	EE : Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre l'accompagnement de la fin de vie et/ou du deuil de la personne.	2
<i>Eléments de preuve :</i> Entretiens avec des professionnels Compte rendu de réunion		
Thématique	Continuité et fluidité des parcours	3,83
Objectif 2.8	Les professionnels favorisent la continuité de l'accompagnement dans l'ESSMS.	4

Critère 2.8.1	<p>Les professionnels anticipent les situations de crise ou de rupture dans l'accompagnement ou le parcours de la personne et l'alertent des risques engendrés, le cas échéant. 4</p> <p>EE : Les professionnels savent repérer les situations de crise ou de rupture dans l'accompagnement ou le parcours de la personne. 4</p> <p>EE : Les professionnels alertent la personne accompagnée et son entourage des risques engendrés. 3</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i> Entretiens avec des professionnels Compte rendu de réunion</p>
Critère 2.8.2	<p>Les professionnels accompagnent les interruptions et les ruptures d'accompagnement de la personne. 4</p> <p>EE : Les professionnels connaissent la conduite à tenir face aux interruptions et aux ruptures d'accompagnement de la personne. 4</p> <p>EE : Les professionnels adaptent le suivi lors des interruptions d'accompagnement. 4</p> <p>EE : Les professionnels proposent des alternatives en cas de rupture d'accompagnement. 4</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i> Entretiens avec des professionnels Liste des partenariats</p>
Critère 2.8.3	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au repérage, à la prévention et à la gestion des risques de rupture de parcours de la personne accompagnée. 4</p> <p>EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au repérage, à la prévention, et à la gestion des risques de rupture de parcours de la personne accompagnée. 4</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i> Entretiens avec des professionnels Compte rendu de réunions d'équipe</p>
Objectif 2.9	<p>Les professionnels facilitent la fluidité du parcours de la personne accompagnée, en coordination avec les partenaires. 4</p>
Critère 2.9.1	<p>Les professionnels se coordonnent avec les partenaires du territoire impliqués dans le parcours de la personne accompagnée et partagent les informations nécessaires. 4</p> <p>EE : Les professionnels connaissent les partenaires du territoire impliqués dans le parcours de la personne accompagnée. 4</p> <p>EE : Les professionnels se coordonnent avec eux. 4</p> <p>EE : Les professionnels partagent avec eux les informations nécessaires à l'accompagnement de la personne. 4</p> <hr/> <p><i>Éléments de preuve :</i> Entretiens avec des professionnels Liste des partenariats</p>
	<p>Les professionnels informent la personne accompagnée, et son entourage, des alternatives pour la continuité de son parcours. 4</p>

Critère 2.9.2	EE : Les professionnels connaissent les alternatives pour assurer la continuité du parcours de la personne accompagnée.	4
	EE : Les professionnels informent la personne accompagnée et son entourage des alternatives possibles.	4
<i>Éléments de preuve :</i> Entretiens avec des professionnels Liste des partenariats		
Critère 2.9.3	Les professionnels transmettent toute information nécessaire à la continuité de l'accompagnement de la personne aux professionnels qui prennent le relais et à l'entourage.	4
	EE : Les professionnels transmettent les informations nécessaires à la continuité de l'accompagnement en amont ou au plus tard, au moment du transfert de la personne ou de la prise de relais.	4
	EE : Les professionnels utilisent des moyens et outils de transmission de l'information adaptés à la situation.	4
<i>Éléments de preuve :</i> Entretiens avec des professionnels Liste des partenariats		
Objectif 2.10	Les professionnels partagent entre eux les informations nécessaires à la continuité de l'accompagnement de la personne.	3,5
Critère 2.10.1	Les professionnels partagent entre eux les informations nécessaires à l'accompagnement de la personne.	4
	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.	4
<i>Éléments de preuve :</i> Dossier		
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
<i>Éléments de preuve :</i> Entretiens avec des professionnels Liste des protocoles		
Chapitre 3	L'ESSMS	3,77
Thématique	Bienveillance et éthique	3,5
Objectif 3.1	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie en matière de bienveillance.	3,5
	L'ESSMS définit sa stratégie en matière de bienveillance et en partage une définition commune avec l'ensemble des acteurs.	3
	EE : L'ESSMS définit sa stratégie en matière de bienveillance.	2
	EE : L'ESSMS partage une définition commune de la bienveillance avec l'ensemble	

	des acteurs (personnes accompagnées, professionnels, partenaires). EE : L'ESSMS requestionne régulièrement sa stratégie en matière de bienveillance.	3 3
Critère 3.1.1	<i>Eléments de preuve :</i> Projet associatif en cours d'élaboration Compte-rendu réunion Plans de formation et feuille d'émargement Livret d'accueil salarié Procédure d'accueil d'un nouveau salarié Projet de service en cours de rédaction	
	L'ESSMS définit l'organisation et les modalités de déploiement de sa démarche de bienveillance et met à disposition les outils adaptés. EE : L'ESSMS définit l'organisation et les modalités de déploiement de sa démarche de bienveillance. EE : L'ESSMS associe l'ensemble des acteurs au déploiement de cette démarche. EE : L'ESSMS met à disposition des moyens et des outils permettant son déploiement.	3 3 3 2
Critère 3.1.2	<i>Eléments de preuve :</i> Projet d'établissement Rapport d'activité	
	L'ESSMS organise des actions de sensibilisation à la bienveillance pour tout nouvel intervenant (partenaire, bénévole,...) EE : L'ESSMS organise des actions de sensibilisation à la bienveillance pour tout nouvel intervenant (partenaire, bénévole,...).	★ ★
Critère 3.1.3	<i>Eléments de preuve :</i> Projet d'établissement CR réunion	
	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la bienveillance. EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la bienveillance.	4 4
Critère 3.1.4	<i>Eléments de preuve :</i> Plan de formation Compte-rendu de réunion	
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. 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. EE : L'ESSMS connaît les ressources mobilisables pour aider les personnes accompagnées dans leurs démarches.	4 ★ 4
Critère 3.2.1		

	EE : L'ESSMS oriente ou accompagne les personnes dans leurs démarches.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Outils d'évaluation Liste partenaires mobilisables Livret d'accueil du "Fil rouge"	
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	3,8
Objectif 3.4	L'ESSMS coconstruit sa stratégie d'accompagnement et son inscription dans le territoire, dans une approche inclusive.	3,8
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> Projet associatif Rapport d'activité Projet de Service en cours de rédaction	
Critère 3.4.2	L'ESSMS s'inscrit dans des partenariats pour enrichir son offre d'accompagnement au bénéfice des personnes.	4
	EE : L'ESSMS identifie les ressources du territoire et leur capacité à intervenir au bénéfice de l'accompagnement.	4
	EE : L'ESSMS mobilise les partenaires lui permettant d'enrichir son offre d'accompagnement.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Liste partenaires Conventions	
Critère 3.4.3	L'ESSMS s'inscrit dans des projets communs avec les partenaires du territoire pour renforcer l'offre d'accompagnement.	3
	EE : L'ESSMS développe ou s'intègre à des projets communs avec d'autres partenaires du territoire pour renforcer son offre d'accompagnement.	3
	<i>Eléments de preuve :</i> Rapport d'activité	
Critère 3.4.4	L'ESSMS est force de proposition et d'innovation pour améliorer la qualité des accompagnements et les modalités d'intervention.	★
	EE : L'ESSMS s'engage dans des actions d'innovation pour améliorer la qualité des accompagnements et les modalités d'intervention.	★
	EE : L'ESSMS valorise ses actions d'innovation auprès des autorités.	★
	<i>Eléments de preuve :</i> Projet associatif Rapport d'activité	

	Entretiens avec professionnels	
Critère 3.4.5	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
	<i>Éléments de preuve :</i> Liste des actions menées sur l'extérieur Rapport d'activité Liste des actions ouvertes à l'extérieur	
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	4
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.	4
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
	EE : L'ESSMS définit sa stratégie de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées.?	4
	EE : L'ESSMS communique sur les modalités de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées.	3
	EE : L'ESSMS actualise sa stratégie autant que nécessaire.	4
	<i>Éléments de preuve :</i> Projet associatif Rapport d'activité Actions mises en œuvre Livret d'accueil du Fil Rouge Mémo Qualité en cours de construction Manuel qualité en cours de construction	
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
	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>Éléments de preuve :</i> Liste des partenariats	
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.	4
	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.	4

	<p><i>Eléments de preuve :</i> Plan de formation Liste des partenariats</p>	
Thématique	Accompagnement à la santé	4
Objectif 3.6	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de gestion du risque médicamenteux.?	4
Critère 3.6.1	<p>L'ESSMS définit sa stratégie de gestion du risque médicamenteux et s'assure de sa mise en œuvre.</p> <p>EE : L'ESSMS définit sa stratégie de gestion du risque médicamenteux.?</p> <p>EE : L'ESSMS communique sur les règles de sécurisation du circuit du médicament.</p> <p>EE : L'ESSMS évalue régulièrement son circuit du médicament.</p> <p>EE : L'ESSMS actualise sa stratégie autant que nécessaire.</p>	<p>N.C</p> <p>N.C</p> <p>N.C</p> <p>N.C</p> <p>N.C</p>
	<p><i>Eléments de preuve :</i> Projet d'établissement Auto-évaluation 2023</p> <hr/> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> Le CAARUD n'est pas médicalisé. Cependant, du fait de leurs liens avec le CSAPA, les 2 IDE indiquent connaître les protocoles et règles de sécurisation du circuit du médicament pour les usagers qu'ils accompagnent. L'auto-évaluation 2023 indique que le CAARUD "ne fait pas de délivrance de traitement".</p>	
Critère 3.6.2 (Impératif)	<p>Les professionnels respectent la sécurisation du circuit du médicament.</p> <p>EE : Les professionnels connaissent les règles de sécurisation du circuit du médicament.</p> <p>EE : Les professionnels respectent ces règles.</p>	<p>N.C</p> <p>N.C</p> <p>N.C</p>
	<p><i>Eléments de preuve :</i> Auto-évaluation 2023</p> <hr/> <p><i>Eléments justificatifs si cotation « NC » :</i> Les professionnels du CAARUD ne délivrent aucun médicament, à l'exception de TSN (nicotine).</p>	
Critère 3.6.3	<p>Les professionnels accompagnent les personnes dans la continuité de leur prise en charge médicamenteuse.</p> <p>EE : Les professionnels connaissent les situations pouvant induire une rupture de la prise en charge médicamenteuse pour les personnes accompagnées.</p> <p>EE : Les professionnels mettent en place l'organisation et les actions de prévention contre ces risques.</p>	<p>4</p> <p>3</p> <p>4</p>
	<p><i>Eléments de preuve :</i> Compte-rendu de réunion Liste des activités d'accompagnement mises en place</p>	
Critère 3.6.4	<p>Les professionnels alertent en cas de risque lié à la prise en charge médicamenteuse, dont la iatrogénie.</p> <p>EE : Les professionnels surveillent les signes de nonobservance et de iatrogénie médicamenteuse chez les personnes accompagnées.</p> <p>EE : Les professionnels alertent les personnes-ressources en cas de risque identifié.</p>	<p>4</p> <p>3</p> <p>4</p>
	<p><i>Eléments de preuve :</i></p>	

	Compte-rendu de réunion	
Critère 3.6.5	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à la gestion du risque médicamenteux.	4
	EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à la gestion du risque médicamenteux.	4
	<i>Éléments de preuve :</i> Plan de formation Feuille d'émargement	
Objectif 3.7	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux.?	4
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.	4
	EE : L'ESSMS définit sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux.?	4
	EE : L'ESSMS communique sur les règles d'hygiène et de prévention du risque infectieux.	4
	EE : L'ESSMS évalue régulièrement le respect des règles d'hygiène et de prévention du risque infectieux.	4
	EE : L'ESSMS actualise sa stratégie autant que nécessaire.	4
	<i>Éléments de preuve :</i> Protocole AEV Outils d'évaluation et de déclaration des risques DUERP 2023 Protocole nettoyage Projet de service en cours de rédaction	
Critère 3.7.2	Les professionnels mettent en œuvre les actions de prévention et de gestion du risque infectieux.	4
	EE : Les professionnels savent identifier les situations nécessitant une gestion spécifique du risque infectieux.	4
	EE : Les professionnels mobilisent les moyens nécessaires mis à leur disposition.	4
	<i>Éléments de preuve :</i> Plan de formation Feuille d'émargement Compte rendu de réunions	
Critère 3.7.3	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à la maîtrise du risque infectieux.	4
	EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à la maîtrise du risque infectieux.	4
	<i>Éléments de preuve :</i> Plan de formation Feuille d'émargement	
Thématique	Politique ressources humaines	3,75
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.	3	
	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.	★	
	EE : L'ESSMS assure l'information sur la protection du lanceur d'alerte.	1	
<i>Éléments de preuve :</i>			
Projet associatif			
DUERP			
Procédure d'organisation de la permanence de la fonction de Direction			
Règlement intérieur			
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>Éléments de preuve :</i>		
Procédure accueil nouveau professionnel			
Livret d'accueil 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	
	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.	2	
	<i>Éléments de preuve :</i>		
Plan de développement des compétences			
C.R. analyse besoins de formation			
Critère 3.8.4	L'ESSMS met au service des accompagnements une équipe de professionnels formés et qualifiés.	3	
	EE : L'ESSMS s'assure de la qualification des professionnels qu'il recrute.	3	
	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.	3	
	<i>Éléments de preuve :</i>		
	Procédure recrutement		
Dossier du personnel			
Fiches de poste			
DUD			
Plans de formation et feuilles d'émargement			
Planning entretiens annuels et entretiens professionnels			
Déclaration aux Ordres pour les professionnels concernés			
	L'ESSMS définit des modalités de travail adaptées pour garantir la sécurité, la continuité et la qualité de l'accompagnement des personnes.	4	

Critère 3.8.5	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>		
Planning		
Planning des astreintes		
Critère 3.8.6	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux RBPP, procédures et références spécifiques à leur cadre d'intervention.	4
	EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux RBPP, procédures et références spécifiques à leur cadre d'intervention.	4
<i>Eléments de preuve :</i>		
Projet d'établissement		
Plans de formation et feuille d'émargement		
Objectif 3.9	L'ESSMS met en œuvre une politique de qualité de vie au travail.	4
Critère 3.9.1	L'ESSMS promeut une politique favorisant la qualité de vie au travail.	4
	EE : L'ESSMS définit une politique de Qualité de Vie au Travail (QVT).	4
	EE : L'ESSMS identifie les actions nécessaires à sa mise en œuvre.	3
	EE : L'ESSMS communique sur les actions menées.	4
	<i>Eléments de preuve :</i>	
Projet associatif		
Démarche QVT		
Synthèse du diagnostic QVT à destination des professionnels		
RI du 15 mars 2023		
Critère 3.9.2	L'ESSMS favorise la qualité de l'environnement de travail des professionnels.	4
	EE : L'ESSMS définit sa stratégie pour favoriser la qualité de l'environnement de travail des professionnels.	3
	EE : L'ESSMS met en place des actions et aménagements pour favoriser la qualité de l'environnement de travail.	4
<i>Eléments de preuve :</i>		
Synthèse diagnostic QVT 2021		
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.	4
	EE : L'ESSMS organise des espaces de discussion et de partage pour les professionnels à fréquence régulière.	4
	EE : L'ESSMS organise des temps de soutien psychologique et/ou éthique pour les professionnels à fréquence régulière.	4
	<i>Eléments de preuve :</i>	
Calendrier des réunions		
Projet d'établissement		
Classeur des C.R. réunion		
Convention intervenant APP / supervision		
Thématique	Démarche qualité et gestion des risques	3,36

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
	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> Entretien avec le responsable "qualité et développement de projet" de l'association gestionnaire. Corpus documentaire sur la démarche qualité Fiche de poste responsable qualité élaborée en mars 2022 pour mise en application en avril 2022. Plan d'actions qualité Rapport d'activités 2021 Projet de service en cours de rédaction	
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.	4
	EE : L'ESSMS évalue régulièrement sa démarche d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques, grâce notamment à l'analyse de la satisfaction des personnes accompagnées, des RBPP, références et procédures spécifiques à leur cadre d'intervention.	3
	EE : L'ESSMS révisé sa démarche autant que nécessaire.	2
	<i>Eléments de preuve :</i> Manuel qualité "not approved" Mémo qualité, non approuvé encore Plan d'action qualité Fiches de poste	
Objectif 3.11	L'ESSMS définit et déploie son plan de prévention des risques de maltraitance et de violence.	3,67
Critère 3.11.1 (Impératif)	L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées.	3
	EE : L'ESSMS identifie avec les professionnels les situations à risque pouvant générer des actes de maltraitance et de violence.	4
	EE : L'ESSMS définit un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et violence au regard des risques identifiés.	2
	<i>Eléments de preuve :</i> Entretien avec le responsable "qualité et développement de projet" de l'association gestionnaire. Plan d'actions qualité Protocole violence	
	L'ESSMS traite les signalements de faits de maltraitance et de violence, et met en place des actions correctives.	4

Critère 3.11.2 (Impératif)	EE : L'ESSMS analyse les signalements de maltraitance et de violence.	4
	EE : L'ESSMS met en place des actions correctives.	4
<i>Eléments de preuve :</i>		
Cellule E.I		
Newsletter		
Suivi des fiches signalement		
Critère 3.11.3	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la détection et au signalement de faits de maltraitance et de violence.	4
	EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la détection et au signalement de faits de maltraitance et de violence.	4
<i>Eléments de preuve :</i>		
Plan de formation		
Feuille d'émargement		
Observation sur site		
Protocole violence		
Objectif 3.12	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.	3,33
Critère 3.12.1 (Impératif)	L'ESSMS organise le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.	3
	EE : L'ESSMS organise le recueil des plaintes et des réclamations.	2
EE : L'ESSMS organise le traitement des plaintes et des réclamations.		
<i>Eléments de preuve :</i>		
Entretien avec le responsable "qualité et développement de projet" de l'association gestionnaire.		
Projet de Service		
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.		
<i>Eléments de preuve :</i>		
Protocole de l'élection des représentants des usagers du CAARUD		
Critère 3.12.3 (Impératif)	Les professionnels analysent en équipe les plaintes et les réclamations et mettent en place des actions correctives.	3
	EE : Les professionnels analysent les plaintes et les réclamations en équipe.	3
EE : Les professionnels mettent en place des actions correctives.		
<i>Eléments de preuve :</i>		
Plan de formation		
Feuille d'émargement		
Observation sur site		
Objectif 3.13	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des événements indésirables.	4

Critère 3.13.1 (Impératif)	L'ESSMS organise le recueil et le traitement des événements indésirables.	4
	EE : L'ESSMS organise le recueil des événements indésirables.	3
	EE : L'ESSMS organise le traitement des événements indésirables.	4
<i>Eléments de preuve :</i>		
Procédure FEI		
Analyse de FEI		
Newsletter du CAARUD		
Critère 3.13.2 (Impératif)	L'ESSMS communique sur le traitement des événements indésirables auprès des parties prenantes.	4
	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.	4
<i>Eléments de preuve :</i>		
Classeur des FEI		
Suites données aux FEI		
Procédure EIG		
Rapport d'activités 2021		
Critère 3.13.3 (Impératif)	Les professionnels déclarent et analysent en équipe les événements indésirables et mettent en place des actions correctives.	4
	EE : Les professionnels déclarent les événements indésirables	4
	EE : Les professionnels les analysent en équipe.	4
EE : Les professionnels mettent en place des actions correctives.		
<i>Eléments de preuve :</i>		
Plan de formation		
Feuille d'émargement		
Observation sur site		
Compte-rendu de réunions		
Critère 3.13.4	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion des événements indésirables.	4
	EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion des événements indésirables.	4
	<i>Eléments de preuve :</i>	
Plan de formation		
Feuille d'émargement		
Observation sur site		
Compte-rendu de réunions		
Objectif 3.14	L'ESSMS est doté d'un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité.	2,5
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.	2
	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.	2
<i>Eléments de preuve :</i>		

	Plan d'actions qualité	
Critère 3.14.2 (Impératif)	L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne et en externe.	2
	EE : L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne.	2
	EE : L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en externe.	2
	<i>Eléments de preuve :</i> Plan d'action de la qualité	
Critère 3.14.3	Les professionnels participent aux exercices et aux retours d'expérience partagés, organisés par l'ESSMS.	3
	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.	3
	<i>Eléments de preuve :</i> Liste des protocoles Observation sur site	
Critère 3.14.4	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion de crise.	3
	EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion de crise.	3
	<i>Eléments de preuve :</i> Plan de formation	
Objectif 3.15	L'ESSMS s'inscrit dans une dynamique d'innovation et d'évolution sociétale.	3,67
Critère 3.15.1	L'ESSMS définit et met en oeuvre sa stratégie d'optimisation des achats et de développement durable.	4
	EE : L'ESSMS définit une politique de développement durable.	4
	EE : L'ESSMS met en place des actions d'optimisation des achats et de lutte contre le gaspillage.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Projet associatif	
Critère 3.15.2	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie numérique.	3
	EE : L'ESSMS formalise une stratégie numérique.	2
	EE : L'ESSMS met en place des actions permettant le déploiement de cette stratégie.	2
	EE : L'ESSMS s'assure de la sécurisation des données et des accès.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Entretien avec le responsable "qualité et développement de projet" de l'association gestionnaire.	
Critère 3.15.3	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux outils numériques.	4
	EE : Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au bon usage des outils numériques.	4
	<i>Eléments de preuve :</i> Page Facebook	

Observation sur site

Focus sur les critères impératifs

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

		Cotation
Objectif 2.2	Les professionnels favorisent l'exercice des droits fondamentaux et des libertés individuelles de la personne accompagnée.	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> Les droits des usagers sont connus et sont revus en équipe régulièrement. Les professionnels échangent souvent entre eux sur ces sujets, ils connaissent et mettent en pratique les droits fondamentaux des usagers, dont le respect de la dignité et l'intégrité. Par contre, le Projet de service, en cours de rédaction, n'aborde pas encore cette thématique.	
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> Les droits sont connus et régulièrement revus en équipe. Les professionnels échangent souvent entre eux sur ces sujets, ainsi qu'avec les usagers. Les pratiques sont restituées comme respectueuses de ces droits, notamment le respect de la vie privée et de l'intimité de la personne grâce à la confidentialité et l'anonymat.	
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> Les droits sont connus et régulièrement revus en équipe. Les professionnels échangent souvent entre eux sur ces sujets, ainsi qu'avec les usagers. Les pratiques sont indiquées respectueuses de ces droits. Le Projet associatif fait état de valeurs de respect de la religion (repris dans le livret d'accueil du salarié). Le Projet de service, en cours de rédaction, n'aborde pas encore cette thématique.	

Critère 2.2.5	<p>Les professionnels respectent le droit à l'image de la personne accompagnée. 4</p> <p>EE : Les professionnels recueillent le choix de la personne accompagnée sur son droit à l'image. 3</p> <p>EE : Les professionnels respectent le choix exprimé par la personne accompagnée sur son droit à l'image. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>L'accord sur le droit à l'image est formalisé sur papier libre que l'utilisateur signe pour donner son consentement, mais il fut indiqué qu'il n'existerait pas de document type à proprement parler que l'utilisateur signerait dès son premier accueil. Aussi, un "document type" a été remis aux évaluateurs au titre des éléments preuves, ciblant un événement spécifique : à noter que cela concerne peu les usagers, sauf pour un événement récent : les 40 ans de l'association.</p>
Critère 2.2.6	<p>L'ESSMS favorise l'exercice des droits et libertés de la personne accompagnée. 4</p> <p>EE : L'ESSMS définit, avec les professionnels, les pratiques et les modalités de déploiement favorisant l'exercice des droits de la personne accompagnée. 4</p> <p>EE : L'ESSMS met à disposition des outils (ou autres leviers mobilisables) permettant la mise en œuvre de ces pratiques. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Le principe de la libre adhésion des usagers, combiné avec celui d'un accueil inconditionnel, structurent la démarche des professionnels dans le soutien des usagers en termes d'exercice de leur droits.</p> <p>Le Projet de Service en cours de rédaction ne réserve pas de partie spécifique à la question liée à l'exercice des droits.</p>
Critère 2.2.7	<p>L'ESSMS garantit la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée. 4</p> <p>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. 3</p> <p>EE : L'ESSMS met à disposition des moyens et des outils permettant la mise en œuvre de ces pratiques. 4</p> <p>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</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>La gouvernance du CAARUD met en œuvre pour les usagers, un principe de totale confidentialité sur leur accompagnement, basé sur la possibilité de l'anonymat et sur une organisation de la gestion des données personnelles.</p> <p>Les outils en place semble permettre le respect (notamment logiciel). La formalisation d'une démarche RGPD est un point d'amélioration identifié par le Service.</p>
Objectif 3.6	<p>L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de gestion du risque médicamenteux.? 4</p>
Critère 3.6.2	<p>Les professionnels respectent la sécurisation du circuit du médicament. N.C</p> <p>EE : Les professionnels connaissent les règles de sécurisation du circuit du médicament. N.C</p> <p>EE : Les professionnels respectent ces règles. N.C</p>
Objectif 3.11	<p>L'ESSMS définit et déploie son plan de prévention des risques de maltraitance et de violence. 3,67</p>

Critère 3.11.1	<p>L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées. 3</p> <p>EE : L'ESSMS identifie avec les professionnels les situations à risque pouvant générer des actes de maltraitance et de violence. 4</p> <p>EE : L'ESSMS définit un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et violence au regard des risques identifiés. 2</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> L'ESSMS ne dispose pas à ce jour de plan formalisé de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnels accompagnés. Pour autant, le plan d'actions qualité issu de l'auto-évaluation invite à la réalisation d'une action spécifique en la matière (rédiger un protocole). Notons qu'il existe un protocole "violence" daté de 2019.</p>
Critère 3.11.2	<p>L'ESSMS traite les signalements de faits de maltraitance et de violence, et met en place des actions correctives. 4</p> <p>EE : L'ESSMS analyse les signalements de maltraitance et de violence. 4</p> <p>EE : L'ESSMS met en place des actions correctives. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les Fiches de déclaration d'événements indésirables sont traitées par une "Cellule E.I" composée d'une IDE, d'un psychologue et d'un travailleur social qui sont disponibles tous les jeudi pour traiter une FEI. Le professionnel ayant rédigé la FEI est informé des suites données par la cellule. La Newsletter hebdomadaire, distribuée sur toutes les adresses courriel des professionnels du service, les informe, sous format anonyme, des événements indésirables pour lesquels la cellule a été saisie et des suites données.</p>
Objectif 3.12	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations. 3,33
Critère 3.12.1	<p>L'ESSMS organise le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations. 3</p> <p>EE : L'ESSMS organise le recueil des plaintes et des réclamations. 2</p> <p>EE : L'ESSMS organise le traitement des plaintes et des réclamations. 3</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Le service ne dispose pas d'un registre des plaintes et réclamations. Les échanges ont mis en avant un vole et un non remplacement du support. Il n'y a pas de processus formalisé en matière de réclamation. Le plan d'actions de la qualité met en avant plusieurs actions en la matière, suite à l'auto-évaluation. Il est notamment attendu la future réalisation d'une procédure dédiée, ainsi que la mise en place d'un livret dédié en direction des usagers. Les modalités et processus liés aux réclamations ne sont pas explicités dans le cadre du livret d'accueil de l'utilisateur. En revanche, le CAARUD met à disposition, à l'accueil, une boîte à idées et un livre d'or.</p>

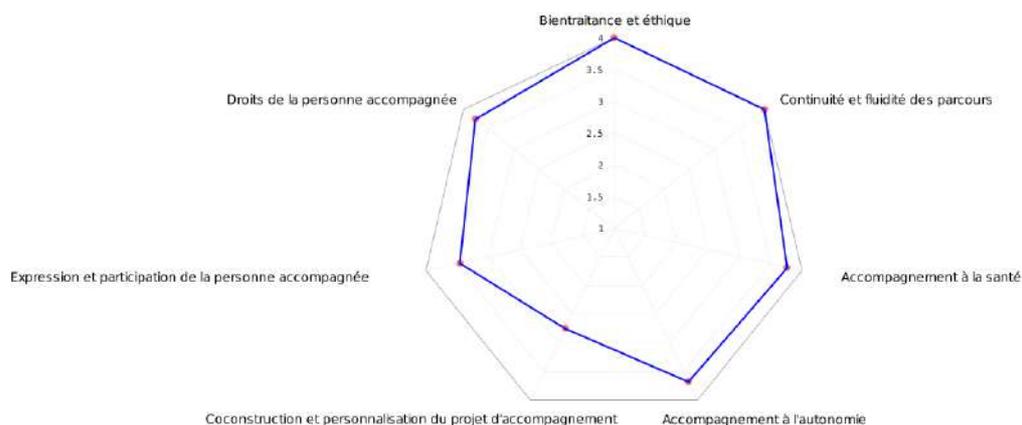
Critère 3.12.2	<p>L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes. 4</p> <p>EE : L'ESSMS communique sur le traitement des réclamations et des plaintes auprès des parties prenantes. 4</p> <p>EE : L'ESSMS assure un retour à la personne à l'origine de la réclamation ou de la plainte. ★</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Le CAARUD a mis en place un dispositif de représentants -élus- des usagers. Tous les lundi au Brunch, un représentant élu des usagers du CAARUD prend la parole pour expliquer aux participants son rôle, et recueille en direct les avis, remarques et/ou plaintes et réclamations des usagers présents.</p> <p>La newsletter, diffusée sur les adresses électroniques des professionnels, informe ceux-ci de suites donnée à une FEI.</p> <p>Le rapport d'activités 2021 ne traite pas de la question des réclamations, ni le Projet de Service en cours de rédaction.</p>
Critère 3.12.3	<p>Les professionnels analysent en équipe les plaintes et les réclamations et mettent en place des actions correctives. 3</p> <p>EE : Les professionnels analysent les plaintes et les réclamations en équipe. 3</p> <p>EE : Les professionnels mettent en place des actions correctives. 3</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Le CAARUD n'offre pas aux usagers un accès à un "registre des plaintes et des réclamations" identifié formellement en tant que tel.</p> <p>Cependant il existe à l'accueil du CAARUD une boîte à idées qui recueille les remarques et propositions des usagers parmi lesquels parfois s'expriment des doléances d'usagers sur leurs prises en charge.</p> <p>Cette boîte à idées est consultée systématiquement le vendredi et son contenu est traité le lundi après-midi.</p> <p>La liste des personnes référentes est affichée à l'accueil du CAARUD et clairement lisible.</p> <p>Il n'y a pas de documents / supports traçant les principales actions correctives mises en œuvre au regard du processus de réclamation. La procédure en la matière reste à formaliser.</p>
Objectif 3.13	<p>L'ESSMS assure le recueil et le traitement des événements indésirables. 4</p>
Critère 3.13.1	<p>L'ESSMS organise le recueil et le traitement des événements indésirables. 4</p> <p>EE : L'ESSMS organise le recueil des événements indésirables. 3</p> <p>EE : L'ESSMS organise le traitement des événements indésirables. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>La procédure FEI est en place. Elle donne une lecture précise du processus à déployer. Par contre, il est indiqué que cette procédure doit être revue annuellement, or, rien ne le démontre dans son contenu (pas de date initiale, ni visa).</p>
Critère 3.13.2	<p>L'ESSMS communique sur le traitement des événements indésirables auprès des parties prenantes. 4</p> <p>EE : L'ESSMS communique sur les événements indésirables et leur traitement auprès des parties prenantes. 3</p> <p>EE : L'ESSMS signale les événements indésirables graves aux autorités. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Le rapport d'activités n'aborde pas l'analyse des FEI dans son contenu. Pour autant, la procédure</p>

	relative aux FEI indique le fait qu'il doit être réalisé un tableau de suivi, ainsi qu'un bilan annuel. La procédure aborde les EIG.	
Critère 3.13.3	<p>Les professionnels déclarent et analysent en équipe les événements indésirables et mettent en place des actions correctives.</p> <p>EE : Les professionnels déclarent les événements indésirables</p> <p>EE : Les professionnels les analysent en équipe.</p> <p>EE : Les professionnels mettent en place des actions correctives.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels indiquent qu'ils connaissent et savent utiliser les fiches de déclaration des EI (dans le serveur intranet). Tous les mardi, une cellule de traitement se réunit pour étudier ces fiches et définir un plan d'actions, qui est diffusé à tous les membres du CCARUD sur leur messagerie professionnelle via la newsletter.</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>
Objectif 3.14	L'ESSMS est doté d'un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité.	2,5
Critère 3.14.1	<p>L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité et le réactualise régulièrement.</p> <p>EE : L'ESSMS définit avec les professionnels un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité.</p> <p>EE : L'ESSMS actualise ce plan autant que nécessaire.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> L'ESSMS ne dispose pas de plan de gestion de crise et de continuité de l'activité, formalisé et finalisé. Suite à l'autoévaluation réalisée début 2023, sa réalisation est inscrite au plan d'action qualité avec, comme date butoir, le deuxième semestre 2023.</p>	<p>2</p> <p>2</p> <p>2</p>
Critère 3.14.2	<p>L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne et en externe.</p> <p>EE : L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne.</p> <p>EE : L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en externe.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> L'ESSMS ne dispose pas, à ce jour, de plan de gestion de crise en interne et en externe.</p>	<p>2</p> <p>2</p> <p>2</p>

Cotation des chapitres par thématiques

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

Chapitre 1 - La personne



Axes forts

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

		Cotation
Thématique	Bientraitance et éthique	4
Objectif 1.1	La personne accompagnée s'exprime sur la bientraitance.	4
Critère 1.1.1	La personne accompagnée exprime sa perception de la bientraitance.	4
	<i>Commentaire :</i> La personne accompagnée exprime que l'équipe est à l'écoute, prend des nouvelles même hors des passages au CAARUD, et prend en considération ses demandes et besoins. L'utilisateur rencontré exprime que le CAARUD est pour lui un lieu rassurant, il indique un accompagnement de qualité. La personne accompagnée rencontrée indique que l'équipe est à l'écoute, les professionnels présents et ouverts à l'échange, même s'il manque des plages horaires d'ouverture supplémentaires. Ce Monsieur fréquente le CAARUD depuis de nombreuses années ainsi que le CSAPA, et tout son accompagnement est regroupé dans ce lieu auquel il est attaché. Les usagers sont accueillis et accompagnés avec beaucoup de respect et de bienveillance.	
Thématique	Droits de la personne accompagnée	3,76
Objectif 1.2	La personne accompagnée est informée de ses droits de façon claire et adaptée. Sa compréhension est recherchée et favorisée.	3,29
	La personne accompagnée et son entourage sont informés du rôle des professionnels et autres intervenants et peuvent les identifier.	4

Critère 1.2.1	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>La personne accompagnée indique que malgré un turn-over au niveau de la direction et des professionnels, l'identification de ces derniers est facile. Les professionnels rappellent souvent leur rôle au sein du CAARUD et n'hésitent pas à rappeler qu'ils sont à disposition.</p> <p>La personne rencontrée indique que les professionnels se présentent sur chaque dispositif, et se présentent toujours régulièrement. Un relais avec l'ancienne équipe et les nouveaux professionnels est fait pour une continuité de prise en charge.</p> <p>La personne rencontrée indique que les membres de l'équipes sont bien identifiés, il n'y a que la dernière personne arrivée (nouvel IDE) qu'il ne connaît pas encore trop.</p>
Critère 1.2.2	<p>La personne accompagnée est informée de ses droits et devoirs dans le cadre de la vie collective ou du fonctionnement du service. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>L'usager rencontré indique avoir lu et connaître le règlement de fonctionnement, il précise pour autant qu'il n'y a pas de documents à signer, ni de contractualisation.</p> <p>L'usager rencontré ne se rappelle plus s'il a signé des documents, mais il indique qu'il a reçu et lu le règlement intérieur.</p> <p>Un bloc note existe, avec ce que fait l'équipe, ce que les usagers peuvent demander.</p> <p>L'usager rencontré connaît bien le fonctionnement car il est suivi depuis longtemps. Il a lu le règlement de fonctionnement, dès son arrivée, les règles de vie collective, les droits et devoirs sont souvent rappelés et débattus.</p>
Critère 1.2.5	<p>La personne peut s'adresser aux professionnels qui l'accompagnent pour être orientée, accompagnée et soutenue dans l'exercice de ses droits individuels. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>L'usager rencontré sait qu'il peut solliciter l'équipe et exprime sa satisfaction quant à son accompagnement.</p> <p>L'usager rencontré se dit satisfait de l'accompagnement du CAARUD, et sait qu'il peut s'adresser aux professionnels pour être orienté pour ses démarches (actuellement ce Monsieur est suivi en CSAPA et est en cours de demande de logement).</p> <p>L'usager rencontré se dit satisfait du suivi du CAARUD et sait à qui demander pour des conseils ou démarches. Il est volontaire pour être usager pair (le DU de pair aidant a été évoqué). Ce monsieur à un suivi CSAPA par une assistante sociale.</p>
Critère 1.2.6	<p>Les professionnels informent la personne accompagnée de ses droits et de leurs modalités d'exercice, ou l'orientent vers le bon interlocuteur. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>L'équipe informe les usagers sur leurs droits et les modalités d'exercice, et orientent facilement vers d'autres partenaires si besoin.</p> <p>La charte est affichée, cependant elle n'est pas lue systématiquement.</p> <p>Le meilleur support reste les flyers avec les informations claires grâce à des pictogrammes.</p> <p>L'équipe reste vigilante à ce que les documents soient accessibles : livret accueil, charte, classeur avec tous les documents, planning des différents stationnements de camion, élections des représentants usagers refaites, planning des réunions usagers, ainsi qu'à l'accessibilité des comptes rendus.</p>

Critère 1.2.7	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la connaissance des droits de la personne accompagnée. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels sont régulièrement sensibilisés aux droits des usagers lors des différents temps de réunions (intégrité, dignité, anonymat et confidentialité). L'équipe est ainsi sensibilisée lors des réunions et échanges pluridisciplinaires avec les autres services extérieurs, y compris le CSAPA.</p>
Objectif 1.3	<p>La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service. 4</p>
Critère 1.3.1	<p>La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service et des outils favorisant leur compréhension. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> L'usager rencontré est sollicité pour réviser les règles de vie collective et les trouve en conformité avec la réalité du terrain. Dans le cas contraire, il participe aux idées pour améliorer la qualité du service aux côtés des professionnels et d'autres usagers de façon individuelle ou collective (notamment lors du brunch du lundi matin). L'usager rencontré ne participe pas aux réunions usagers mais exprime, de façon informelle, de son avis concernant les règles de vie collective ou fonctionnement du CAARUD. Il souligne que l'équipe est dans la collaboration professionnels et usagers. La personne accompagnée rencontrée ne participe pas aux réunions d'usagers mais participe grâce à la boîte à idée, est investi et contribue à la vie collective du CAARUD.</p>
Critère 1.3.2	<p>Les professionnels coconstruisent les règles de vie collective ou les modalités de fonctionnement du service dans le respect des droits et libertés de la personne accompagnée. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les règles de vie collective ont été réfléchies avec les professionnels, par exemple au CAARUD, les usagers peuvent consommer de l'alcool au sein des locaux, plutôt que de "squatter devant", ils peuvent fumer du tabac, mais pas consommer de drogues illicites - ces consommations permettent des échanges, Il y a une recherche d'adéquation entre les règles et les droits et libertés des personnes accompagnées, les règles s'adaptent aux situations rencontrées, l'équipe gère les débordements, cela est partagé en réunion d'équipe. La direction est pro-active avec de nombreux groupes de travail, dont une réunion qualité 1x / mois, et de nombreuses réunions sont possibles selon les besoins.</p>
Objectif 1.4	<p>La personne bénéficie d'un cadre de vie ou d'accompagnement adapté et respectueux de ses droits fondamentaux. 4</p>
Critère 1.4.1	<p>La personne est assurée que les choix qu'elle exprime sur son cadre de vie ou d'accompagnement sont pris en compte. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> La personne accompagnée rencontrée participe au brunch du lundi matin pour évoquer son avis, ses attentes qui sont prises en compte, grâce aux comptes rendus rédigés. La boîte à idées est dépouillée chaque semaine et étudiée par l'équipe. La personne accompagnée rencontrée ne participe pas aux réunions usagers, mais s'exprime de</p>

	manière informelle sur l'accueil et l'espace d'accueil du CAARUD. L'usager rencontré se dit satisfait de l'accueil à l'APRETO.	
Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée	3,45
Objectif 1.5	La personne accompagnée est actrice des instances collectives ou de toutes autres formes de participation. Sa participation effective est favorisée.	3,67
Critère 1.5.1	<p>La personne accompagnée participe aux instances collectives ou à toutes autres formes de participation.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> L'usager rencontré participe aux temps du brunch du lundi matin, qui sont des temps qui favorisent l'échange entre les usagers et les professionnels. Il sait qu'il existe des représentants d'usagers mais n'est pas en lien avec eux. Il a connaissance de la boîte à idées. L'usager rencontré ne participe pas aux réunions de manière volontaire mais a connaissance du planning des réunions usagers. Il préfère s'exprimer de façon individuelle. L'usager ne participe pas aux réunions usagers mais s'exprime de façon plus informelle en utilisant davantage la boîte à idée et exprime facilement sa satisfaction.</p>	3
Critère 1.5.2	<p>La personne accompagnée est informée de la suite donnée aux demandes formulées dans le cadre des instances collectives ou à toutes autres formes de participation.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> La personnes accompagnée rencontrée a connaissance de l'accès aux comptes rendus des réunions d'usagers ou idées de projets, et peut avoir le compte rendu en version papier si elle le demande. La personne accompagnée a connaissance d'un classeur pour les comptes rendus accessibles. L'usager rencontré sait qu'il existe des réunions mais il n'y participe pas, et les représentants d'usagers n'étant plus très actifs, d'après lui, il ne les sollicite pas.</p>	4
Critère 1.5.3	<p>Les professionnels facilitent l'accès à la traçabilité des échanges et réponses apportées dans le cadre des instances collectives ou à toutes autres formes de participation.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Il existe un classeur à disposition des usagers avec les comptes rendus des réunions d'usagers. Les professionnels procèdent au dépouillement en début de semaine de la boîte à idée en réunion avec le chef de service. Beaucoup d'échanges ont lieu lors des stationnements, brunchs et Boutik, avec des espaces favorisant la liberté de parole. Il y a également une boîte à idées dans la boutique dans le CAARUD.</p>	4
Objectif 1.6	L'expression de la personne est recueillie tout au long de son accompagnement.	4
Critère 1.6.1	<p>La personne accompagnée est soutenue dans son expression. Le partage de son expérience est favorisé et l'expression de ses préférences prise en compte.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> L'usager rencontré fréquente souvent le brunch, et peut échanger avec les autres usagers. Les professionnels sont présents pour soutenir sa parole, il n'hésite pas à partager son expérience, et il prend du matériel pour d'autres usagers, comme un "usager relais", il exprime être totalement libre pour exprimer ses préférences.</p>	4

	<p>L'usager rencontré utilise la boîte à idées, préfère s'exprimer de façon individuelle, Il est soutenu dans son expression, les avis et attentes sont pris en compte et il existe de nombreux temps formels et informels pour le partage d'expérience.</p> <p>Cet usager est très moteur au CAARUD, partage facilement son expérience. Il est envisagé avec l'équipe qu'il puisse avoir un rôle d'usager pair, voire passer un DU de pair aidant.</p>	
Critère 1.6.2	<p>Les professionnels facilitent l'expression de la personne accompagnée grâce à l'utilisation de moyens et outils adaptés.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Il existe une boîte à idées, un cahier de liaison et le logiciel TAGALIS avec des transmissions générales.</p> <p>Il est relaté beaucoup d'échanges informels très riches.</p> <p>Les usagers peuvent s'exprimer lors du brunch ou du temps d'ouverture de la Boutik, ainsi qu'en maraude, où l'on prend des notes dans le cahier de liaison et retranscrites sur le logiciel.</p>	4
Critère 1.6.3	<p>Les professionnels analysent le recueil de l'expression de la personne accompagnée et en tirent les enseignements.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>L'analyse reste plus informelle en réunion, il n'existe pas de protocole, pas de traçabilité. La fiche de suivi est plus remplie en pole hébergement.</p> <p>Pour autant, l'équipe aborde des situations et adapte au besoin l'accompagnement.</p> <p>Les éléments issus du recueil et de l'expression des personnes sont repris en réunion d'équipe avec le chef de service. L'équipe y aborde des situations et adaptent au besoin l'accompagnement.</p> <p>L'équipe recueille les idées, les demandes des usagers, suite au dépouillement de la boîte à idées relevée le vendredi.</p>	4
Objectif 1.7	La personne accompagnée exprime son choix de manière éclairée.	4
Critère 1.7.1	<p>La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer son consentement éclairé, grâce à une information claire et des moyens adaptés.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>L'usager rencontré exprime qu'il connaît le règlement de vie collective, et le fonctionnement du CAARUD, il a reçu des explication claires et adaptées. Cependant, il n'a pas signé ni contractualisé de document concernant un consentement éclairé de l'accompagnement proposé, car le CAARUD fonctionne sur un principe de libre adhésion, et d'anonymat.</p> <p>La personne accompagnée rencontrée indique qu'il connaît le règlement de vie collective, et le fonctionnement du CAARUD. Cet usager a reçu des explications claires et adaptées ; cependant il n'a pas signé ni contractualisé de document concernant un consentement éclairé de l'accompagnement proposé, car le CAARUD fonctionne sur un principe de libre adhésion et d'anonymat.</p> <p>La personne accompagnée rencontrée s'exprime facilement et sait donner son consentement éclairé sur les pistes d'orientation proposées ou l'accompagnement proposé.</p>	4
Critère 1.7.3	<p>Les professionnels réinterrogent le refus de la personne tout au long de son accompagnement et recherchent des alternatives avec elle.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>L'équipe aborde les situations en réunion et débat des pistes proposées, des alternatives sont alors proposées à l'usager.</p>	4

	<p>Le CAARUD est basé sur le libre choix et la libre adhésion, il y a toujours une recherche d'alternatives.</p> <p>Les refus sont questionnés en réunion, puis un retour est fait à l'utilisateur - sauf s'il ne vient plus.</p>	
Critère 1.7.4	<p>Les professionnels assurent la traçabilité du consentement ou du refus exprimé par la personne accompagnée.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>La traçabilité se fait par le cahier de liaison sur le terrain (au sein du CAARUD et dans le camion), Dans le logiciel TAGALIS, elle est assurée grâce à des transmissions générales, mais le lien avec le dossier personnel de l'utilisateur n'a pas été clairement démontré, celui-ci étant sous forme de cases à cocher, peu de rédaction est possible.</p> <p>Pour autant, il existe une bonne fluidité d'échanges au sein de l'équipe, qui connaît très bien les usagers.</p> <p>La traçabilité des refus se manifeste en premier lieu par un mail envoyé à la direction, l'équipe édite un document signé par l'utilisateur pour signifier le refus et signé par son référent, envoyé à la direction, qui peut aboutir sur un EI.</p> <p>Les ruptures de parcours sont fréquentes (souvent incarcération) : la traçabilité se fait via Tagalis dans les transmissions générales.</p>	4
Objectif 1.8	La personne accompagnée participe à la vie sociale.	3,6
Critère 1.8.1	<p>La personne accompagnée a la possibilité de maintenir ses liens sociaux et d'en créer de nouveaux, dans et hors l'établissement ou le service.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>L'utilisateur rencontré connaît beaucoup de monde, est bien entouré dans sa vie personnelle et a un bon contact avec les autres usagers. Il peut prendre du matériel pour d'autres usagers qui ne fréquentent pas le CAARUD.</p> <p>L'utilisateur indique que tous les usagers se connaissent d'Annemasse à Bonneville. Ce Monsieur venant de 20km, il fréquente moins le CAARUD.</p> <p>L'utilisateur rencontré dispose d'un bon réseau, il est bien entouré.</p>	4
Critère 1.8.3	<p>Les professionnels informent la personne accompagnée sur l'offre d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs, recueillent ses attentes et respectent ses choix de participation.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>En interne l'équipe propose les activités, issues des idées des usagers, via le classeur à disposition et des affichages.</p> <p>Pour ce qui est des activités proposées par les partenaires, les professionnels diffusent l'information lorsque ceux-ci leur envoient, mais n'ont pas le temps d'aller chercher l'information au dehors.</p> <p>En ce qui concerne le recueil d'idées des usagers, une boîte à idée existe, et les échanges à l'oral sont fluides entre les professionnels et les usagers.</p> <p>L'équipe informe des activités qu'elles ont repérées alentour, un classeur à disposition existe et des affiches si les partenaires en donnent, mais l'équipe ne procède pas à une recherche sur les activités proposées sur le territoire.</p>	4
	<p>Les professionnels identifient et mobilisent les ressources et moyens nécessaires à la mise en place d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs.</p> <hr/>	4

Critère 1.8.4	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>Il existe un partenariat riche entre le CAARUD et des associations sur le territoire</p> <p>Rôle du coordinateur, fiche de poste à finaliser, notamment sur le développement du partenariat</p> <p>Le CAARUD a un partenariat fléché. On note qu'avant il y avait un moniteur sportif qui pouvait impulser davantage de sorties et mobiliser les partenaires pour soutenir l'offre.</p> <p>L'IDE interrogé est arrivé sur le CAARUD tout début juin (le premier jour de l'évaluation). Avant, il s'occupait de l'infirmierie du CSAPSA, il dispose donc plutôt de connaissances sur le champ du soin, et a peu de lien avec les activités sportives, socioculturelles ou de loisirs, mais il souhaite le développer.</p>
Critère 1.8.5	<p>Les professionnels encouragent le recours à la pair-aidance et autres dispositifs facilitant l'entraide entre les personnes accompagnées. ★</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Selon les professionnels, les usagers, peu à peu, comprennent que le rôle du CAARUD, notamment la distribution du matériel, n'est pas un dû, et sont désormais davantage dans le respect des professionnels.</p> <p>Certains d'entre eux conseillent d'autres usagers, gèrent les débordements, ont un impact parfois plus fort envers les autres usagers que les professionnels eux-mêmes. L'entraide entre usagers est complémentaire avec l'accompagnement.</p> <p>Le Projet d'établissement en cours de rédaction positionne clairement cette ambition dans sa partie prospective (pour la renforcer encore).</p> <p>L'équipe favorise l'entraide au sein de l'équipe et pour un usager rencontré, il est discuté un projet de rôle d'utilisateur pair voire un DU de pair aidant. L'utilisateur, par exemple, ramène du monde, prend du matériel pour les autres, en distribue à ses contacts.</p> <p>L'équipe identifie des personnes qui pourraient être motrices et réfléchit à la façon de les accompagner pour aider d'autres usagers et ainsi favoriser l'entraide, voire la pair-aidance.</p>
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement 2,75
Objectif 1.10	La personne est actrice de la personnalisation de son projet d'accompagnement. 2,5
Critère 1.10.1	<p>La personne exprime ses attentes sur son projet d'accompagnement. 3</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>L'utilisateur rencontré souligne que les projets et attentes sont pris en compte, par exemple la personne a perdu son permis, a le projet de se faire refaire les dents, a la CMU-c, peut prendre une douche à l'Apreto ou à L'Escale (un autre accueil de jour), il est domicilié à L'Escale, mais il n'y a pas de projet personnalisé formalisé au CAARUD.</p> <p>Les attentes de ce monsieur sont prises en compte : plutôt autour de la santé, passer des examens de santé.</p>
Critère 1.10.4	<p>Les professionnels coconstruisent avec la personne et son entourage son projet d'accompagnement. 3</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>La personne est associée à son accompagnement mais il manque un document formalisé.</p> <p>Il existe une trame de projet personnalisé et de recueil des attentes au CSAPA, mais il manque un outil adapté au CAARUD, car cette trame n'est pas utilisée par l'équipe sur le terrain.</p> <p>Le projet n'est pas formalisé.</p> <p>Les échanges entre l'équipe et les usagers sont fréquents, et l'accompagnement est coconstruit avec la personne (malgré le manque de formalisme), mais peu avec son entourage. Cela varie en fonction des situations, l'équipe peut être amenée à se déplacer sur les lieux de vie de la</p>

	personne pour accompagner et faire de la médiation avec l'entourage.	
	Les professionnels mobilisent les ressources internes et/ou externes et les outils pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement de la personne.	4
Critère 1.10.5	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les ressources sont mobilisées, mais il manque de formalisme grâce à un outil type PPA adapté et une fiche de liaison qui pourraient comprendre les notes des partenaires impliqués dans le suivi de la personne.</p> <p>L'équipe est ouverte sur les partenaires extérieurs et n'hésite pas à orienter si besoin selon la situation de la personne. Au niveau interne à l'association APRETO, la proximité avec les autres services est une réelle plus value.</p> <p>Les ressources internes et externes sont bien mobilisées, mais il manque d'outils de formalisme telle qu'une fiche de liaison.</p>	
Objectif 1.11	L'entourage est associé dans l'accompagnement de la personne.	3
	La personne définit avec les professionnels la place de son entourage dans son accompagnement.	4
Critère 1.11.1	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>L'usager rencontré a pu bénéficier d'une médiation entre sa famille et des professionnels du CAARUD, il a pu désigné une amie de "confiance".</p> <p>L'usager rencontré sait que le CAARUD est ouvert pour l'entourage mais cela ne le concerne pas car il réduit ses passages et a son réseau en dehors de la structure,</p>	
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	3,67
Objectif 1.12	La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant son autonomie.	3,33
	La personne accompagnée exprime régulièrement ses attentes sur les mesures d'aide et de soutien souhaitées pour favoriser ou préserver son autonomie.	4
Critère 1.12.1	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>L'usager est suivi par le CAARUD et le CSAPA, la distinction est compliquée à déceler dans son discours, car il est déjà en soins et les projets actuels sont plus accompagnés par le CSAPA (soin, ..) mais la délivrance de matériel et l'accueil inconditionnel permet de favoriser l'autonomie, l'équipe accompagne ce monsieur selon ses souhaits, attentes et besoins.</p> <p>La personne rencontrée a le sentiment d'être écoutée, exprime ses attentes sur ses besoins pour préserver son autonomie. L'autonomie est favorisée pour les usagers fréquentant le CAARUD, l'accueil étant inconditionnel, l'équipe accompagne le public selon les attentes et souhaits et réoriente si besoin.</p> <p>Toutefois, ce Monsieur souhaiterait l'élargissement des horaires d'ouverture sur la semaine.</p> <p>L'usager rencontré a le sentiment d'être écouté.</p>	
	Les professionnels repèrent de manière précoce les risques de perte d'autonomie et d'isolement social de la personne accompagnée et alertent les personnes-ressources.	4
Critère 1.12.3	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>L'équipe est très vigilante quant au risque de perte d'autonomie, d'isolement ou de changement dans l'état de santé global de la personne. En cas de suspicion, les professionnels alertent les personnes ressources, la proximité avec le personnel médical du CSAPA étant une ressource précieuse.</p>	

	<p>On notera que l'équipe reste en lien avec les usagers et prennent des nouvelles si elle ne voit plus la personne ou constate un état qui s'aggrave.</p> <p>Si une personne ne répond pas depuis plusieurs jours, un contact est recherché. Il existe une forte vigilance sur le risque d'isolement et de perte d'autonomie, basée sur l'observation de l'état général de la personne à chaque passage.</p> <p>Les maraudes sont faites pour limiter le risque d'isolement social, et la présence infirmière permet de veiller à l'état de santé général de la personne.</p>	
Objectif 1.13	La personne est accompagnée pour accéder ou se maintenir dans son logement ou son hébergement.	4
Critère 1.13.1	<p>La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer ses attentes en matière de logement ou d'hébergement.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>La personne rencontrée n'a pas de projet de logement mais l'équipe est à l'écoute pour réorienter si besoin vers les bons partenaires sociaux (urgence sociale, assistante sociale), la proximité du CSAPA et de l'équipe CSAPA est un atout.</p> <p>L'usager rencontré a pu exprimer ses demandes en terme de logement et être orienté en conséquence.</p> <p>L'usager rencontré est logé chez des amis, il n'a pas de projet logement, mais l'équipe est à l'écoute pour réorientation s'il était besoin de faire des démarches en ce sens.</p>	4
Critère 1.13.2	<p>La personne est accompagnée dans ses démarches pour accéder ou se maintenir dans son logement ou hébergement.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>La personne rencontrée n'a pas de projet de logement mais l'équipe est à l'écoute pour réorienter si besoin vers les bons partenaires sociaux (urgence sociale, assistante sociale), la proximité du CSAPA et de l'équipe CSAPA est un atout.</p> <p>Le CAARUD est à l'écoute des attentes et orientent vers les bons partenaires.</p> <p>L'usager rencontré n'a pas de projet logement pour le moment, mais l'équipe reste à l'écoute.</p>	4
Critère 1.13.3	<p>Les professionnels accompagnent la personne dans sa recherche de logement ou d'hébergement adapté à ses besoins et attentes.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Si nécessaire, l'équipe est à l'écoute pour les projets de logement et hébergement, ils sont en lien avec les partenaires de l'urgence sociale.</p> <p>L'équipe contacte le 115 pour l'hébergement urgence d'un usager.</p> <p>Pour autant, la notion d'accompagnement à l'hébergement et au logement est compliquée en CAARUD, comptant 60% de sans abris. Il existe une très grande précarité à Annemasse. Les usagers gardent beaucoup les codes de la rue, cela est compliqué d'accéder au logement, mais une orientation est possible.</p> <p>Le pole hébergement existant à l'APRETO permet une mise en lien.</p>	4
Thématique	Accompagnement à la santé	3,76
Objectif 1.14	La personne bénéficie d'un accompagnement en matière de prévention et d'éducation à la santé.	3,67
	<p>La personne accompagnée participe à la définition de ses besoins en matière de prévention et d'éducation à la santé.</p> <hr/>	4

Critère 1.14.1	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>La personne accompagnée est également suivie par ailleurs, mais le CAARUD propose une éducation à la santé et fait de la prévention pour la réduction des risques (injection, santé sexuelle...)</p> <p>L'usager rencontré indique que le CAARUD est très vigilant sur l'état de santé des usagers, ce Monsieur est aussi accompagné au CSAPA.</p> <p>Les médecins du CSAPA sont réactifs, ils font le lien avec les hôpitaux. Les examens tels que prise de poids, problèmes d'artères des jambes, sont effectués par le CAARUD,</p> <p>L'équipe est présente pour promouvoir la prévention et l'éducation en matière de santé : réduction des risques et des dommages liés aux consommations, utilisation de matériel adéquat et stérile, démonstration, sensibilisation aux risques liés à l'injection, à la santé sexuelle, etc.</p> <p>L'usager rencontré sait exprimer ses besoins et l'équipe du CAARUD est à disposition pour sensibiliser à la prévention et l'éducation à la santé. En termes de maîtrise des risques liés aux consommations, des ateliers thématiques sont prévus.</p>
Critère 1.14.2	<p>Les professionnels évaluent les besoins de la personne accompagnée en matière de prévention et d'éducation à la santé. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels sont à l'écoute des besoins et sensibilisent les usagers en matière de prévention et d'éducation à la santé - l'IDE interrogée a d'ailleurs le projet de se former en santé sexuelle.</p> <p>En matière d'éducation à la santé, dès le 1er entretien, le professionnel questionne sur la consommation, les usages, et explique le matériel proposé, montre l'utilisation et sensibilise aux risques liés à la santé, des flyers sont distribués.</p> <p>En matière de santé sexuelle, l'IDE va faire un DU sexologie. Il est mis à disposition gratuite des préservatifs, tampons, serviettes. Un partenariat existe avec AIDES.</p> <p>Des ateliers sont prévus sur les risques liés à l'injection, de même que des ateliers sur les premiers secours à délivrer entre personnes vivant à la rue.</p>
Critère 1.14.4	<p>Les professionnels facilitent la compréhension des messages de prévention et d'éducation à la santé de la personne accompagnée. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Il existe des flyers, des outils avec de la communication adaptée (pictogrammes).</p> <p>La communication est bien présente et adaptée pour une compréhension claire.</p> <p>Il existe de nombreux outils favorisant la compréhension des missions du CAARUD en matière de prévention et d'éducation à la santé (flyers, entretiens avec les professionnels, affiche sur l'utilisation du matériel).</p>
Critère 1.14.5	<p>Les professionnels organisent l'accompagnement et/ou accompagnent la personne lors des dépistages et des soins de prévention. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les dépistages et soins de prévention font partie des missions du CAARUD, notamment la prévention des maladies infectieuses. Soit les dépistages sont faits au CAARUD, soit les usagers sont accompagnés en dehors du CAARUD, en lien avec le CEGIDD, les laboratoires.</p> <p>L'IDE interrogé travaillait à l'infirmerie du CSAPA, il peut accompagner au dépistage, notamment via les TROD.</p>
	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à l'éducation à la santé. 4</p> <hr/>

Critère 1.14.6	<p><i>Commentaire :</i> Lors des réunions d'équipe, il y a des sensibilisations fréquentes. Il existe des formations sur les risques d'infections virales, le plan de développement de compétences est fourni quant aux formations en matière de risques liés à plusieurs addictions. Une formation de formateur est proposée, il existe de nombreuses sensibilisations en réunions d'équipe, et un projet est en réflexion autour d'un poste de responsable d'équipe éducative / coordinateur. L'IDE interrogé est aussi coach, et souligne qu'il y a beaucoup d'échanges en réunion d'équipe en matière de prévention et d'éducation à la santé.</p>	
Objectif 1.15	La personne est actrice de ses choix sur son accompagnement en santé, la stratégie thérapeutique et les soins qui lui sont proposés.	4
Critère 1.15.1	<p>La personne accompagnée est informée des soins qui lui sont proposés, selon des modalités adaptées.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> En CAARUD, l'accueil inconditionnel et les entretiens avec l'équipe font "soin", prendre soin et réduire les risques : les référents expliquent le matériel délivré et le bon usage, les anciens usagers peuvent conseiller, notamment par le bouche à oreille, L'usager est très présent dans la ville, pour délivrer du matériel à d'autres usagers, Il est suivi par ailleurs pour ce qui est de la prise en charge du soin. Cette partie est gérée par le CSAPA, cependant la personne est informée du type d'accompagnement délivré en CAARUD autour de la prévention des risques et de la délivrance de matériel, avec des échanges fluides sur sa situation, si elle consomme encore, ou comment se passe sa prise en charge au niveau du soin.</p>	4
Critère 1.15.2	<p>La personne accompagnée bénéficie de temps d'échange et de soutien autour de son état de santé, des soins possibles et de la stratégie thérapeutique proposée.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> La personne rencontrée souligne le libre choix selon les propositions faites par le CAARUD en terme d'accompagnement, orientations ; selon les besoins, attentes et souhaits de chacun. Ce Monsieur apprécie les temps d'échange avec l'équipe pour pouvoir poser toutes les questions qu'il souhaite et être orienté, soutenu. L'équipe échange autour des situations et proposent des pistes d'orientations que la personne est libre de suivre ou non. L'usager rencontré fréquente le CAARUD depuis de nombreuses années, et au fil des années, les équipes ont changé, mais ce monsieur s'est toujours senti soutenu, se sent acteur de ses choix. Il est investi auprès d'autres usagers et a un projet autour de la pair aide. Il participe à des temps d'échanges avec l'équipe sur son état de santé et les soins possibles, en lien avec le CSAPA.</p>	4
Critère 1.15.3	<p>La personne bénéficie d'un accompagnement adapté, en cas de refus de soins.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> L'usager rencontré se sent soutenu et accompagné en cas de refus de soin, il explique par exemple avoir arrêté son traitement pour son sevrage, l'envie de baisser le traitement de substitution. Il souligne que l'accompagnement en CAARUD est souple, il se sent libre de venir ou d'arrêter l'accompagnement s'il le souhaitait. L'usager rencontré ne vient qu'1 à 2 fois par semaine car il habite loin. Il est suivi également au CSAPA, on lui a demandé de passer en médecine de ville, ce qu'il refuse car il a tout son</p>	4

	<p>accompagnement à APRETO, et continue à prendre du matériel au CAARUD. L'utilisateur rencontré précise qu'avec le CAARUD, il se sent libre.</p>	
Critère 1.15.5	<p>Les professionnels identifient et/ou évaluent régulièrement les besoins en santé de la personne accompagnée.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les besoins sont identifiés notamment grâce à la présence des IDE, mais il manque un outil de traçabilité ou de liaison. Les transmissions sont faites sur le cahier de liaison et sur TAGALIS, et une trame du PPA a été fournie en amont de l'évaluation, mais elle n'est pas mise en œuvre sur le terrain. La traçabilité serait à poursuivre et formaliser sur le logiciel TAGALIS, Pour le moment il existe un cahier de liaison et des transmissions générales sur TAGALIS, le lien est fait avec le chef de service et le personnel d'autres dispositifs lors de réunions interdisciplinaires. L'identification des besoins est faite et réévaluée, mais de façon non formelle. Il manquerait une fiche de liaison ou de traçabilité, avec les partenaires notamment, et une trame pour voir l'évolution de l'état de santé de l'utilisateur.</p>	4
Critère 1.15.6	<p>Les professionnels repèrent de manière précoce les risques en santé pour la personne accompagnée et alertent les personnes-ressources.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> L'équipe, et notamment l'infirmière, est vigilante sur les risques en santé. Les professionnels alertent, en cas de besoin, les personnes ressources sur le territoire et les collègues du CSAPA. Le lien de confiance et le passage fréquent des usagers permet de repérer de façon précoce les risques liés à la santé, et les personnes ressources sont identifiées et alertées. Le lien avec les partenaires dans le champ de la santé est étroit, et la proximité des soignants du CSAPA est un plus. A noter qu'en cas d'urgence, l'équipe appelle le 15.</p>	4
Critère 1.15.7	<p>Les professionnels tiennent compte du rapport bénéfice/risque pour proposer des modalités d'accompagnement adaptées à la santé de la personne.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> L'équipe propose des pistes d'orientations en tenant compte de chaque situation, notamment pour les personnes continuant à consommer tout en ayant un traitement. Elle est vigilante sur les états de santé de la personne et les risques liés à la continuité des consommations. L'équipe oriente la personne selon ses besoins et l'échange est fluide, notamment autour des pistes proposées, et du bénéfice/risque. Rappelons la règle du libre choix et de la libre adhésion et que le CAARUD n'a pas de mission de soin. Grâce à une démarche motivationnelle et des échanges fluides avec les usagers, les pistes sont discutées et les réorientations sont faites.</p>	4
Critère 1.15.8	<p>Les professionnels s'appuient sur des activités et des approches non médicamenteuses dans l'accompagnement de la personne.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Il y a eu un projet de socio esthétique durant l'hiver 2022-2023, avec un impact très positif. Il y a eu beaucoup de demandes, notamment du public masculin. Le projet sera réitéré dès juin, grâce à un van aménagé. Le Projet d'établissement en cours de rédaction ne définit pas le concept, pour autant il commence à aborder les moyens. Les locaux actuels ne sont pas adaptés, il existe un projet de méthadone bas seuil avec de plus</p>	4

	grands locaux, et un projet d'espace dédié à la détente si besoin, notamment en cas de surconsommation, comprenant un espace de décompression individuel. L'équipe est formée à divers techniques comme la PNL, la CNV, l'entretien motivationnel, les schémas cognitifs/émotionnels. L'IDE interrogé est coach, et travaille la gestion du craving, avec des méthodes anti stress, notamment par une approche comportementale.	
Critère 1.15.9	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux activités et approches non médicamenteuses.</p> <p><i>Commentaire :</i> Le plan de formation et la stratégie du CAARUD prennent en compte les activités et approches non médicamenteuses. Il existe des IDE à l'APRETO, formées à la sophrologie et à l'hypnose. Des sorties sont mises en place, même en individuel si la personne ne va pas bien (pêche, par exemple). Des formations PNL, CNV sont programmées. Le plan de formation du CAARUD est fourni en la matière. il existe une formation à l'entretien motivationnel, et à l'approche cognitivo-comportementale.</p>	4
Critère 1.15.10	<p>Les professionnels mobilisent les expertises et partenariats du territoire, nécessaires à l'accompagnement à la santé de la personne.</p> <p><i>Commentaire :</i> Le partenariat local est riche sur la ville d'Annemasse, il serait à développer sur les autres territoires. Les orientations se font selon les situations rencontrées, et discutées en équipe. L'interlocuteur a une bonne connaissance du partenariat local en matière de santé (CHAL, autres associations). Les partenaires sont connus et les orientations sont faites. Malheureusement les liens restent difficiles entre la médecine de ville et le public marginal (possibilité d'orienter vers une PASS, le CHAL, ..) et les médecins du CSAPA.</p>	4
Objectif 1.16	La personne accompagnée bénéficie d'une prise en charge de ses douleurs.	3,6
Critère 1.16.1	<p>La personne s'exprime sur la manière dont sont prises en charge ses douleurs tout au long de son accompagnement.</p> <p><i>Commentaire :</i> L'usager rencontré exprime que l'équipe est à l'écoute si la personne se sent mal, en cas de douleur, ou de syndrome de sevrage, une délivrance de traitement pour dépanner (en lien avec le CSAPA) est possible, si la personne a rdv l'après midi mais se présente mal le matin. La proximité des soignants du CSAPA (médecins, salle de soin et de repos) est un atout, et l'équipe du CAARUD est vigilante à l'état de la personne. Les usagers sont connus et bien accompagnés, l'équipe évalue la situation. A noter que le nouvel IDE travaillait à l'infirmerie du CSAPA, sinon l'équipe appelle le 15 Les IDE du CAARUD ont le matériel nécessaire pour la prise de tension, etc., et effectuent des gestes simples : réhydratation, évaluation de la consommation (risque d'overdose ou effets indésirables), stock de grignotage si besoin. La personne accompagnée rencontrée indique qu'au CAARUD, on ne laisse personne mal, l'équipe est à l'écoute et peut dispenser les premiers soins L'équipe est à l'écoute en cas de signe de douleurs (souvent la question du manque ou syndrome de sevrage), et peut proposer des pistes d'actions rapides grâce à la présence de 2 infirmiers, (premiers secours, prise de tension, réhydratation, nourriture à disposition). La proximité avec le CSAPA et l'équipe médicale et paramédicale est un plus en cas d'urgence, sinon l'équipe appelle</p>	4

	le 15. L'usager rencontré indique que la présence d'infirmiers au CAARUD est rassurante, et que comme il est suivi au CSAPA, il a accès à l'équipe médicale, paramédicale à proximité.	
Critère 1.16.2	<p>Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement et tracent les douleurs de la personne accompagnée selon des modalités adaptées.</p> <p><i>Commentaire :</i> L'équipe est vigilante en cas de douleurs de syndromes de sevrage ou d'états de santé dégradés suite à des consommations élevées. Pour autant la traçabilité est à optimiser au delà du cahier de liaison et des transmissions générales sur TAGALIS (lien à faire sur le dossier usager sur le logiciel). Le projet d'établissement en cours d'élaboration n'aborde pas cette thématique. L'évaluation de la douleur ou de la dégradation de l'état (souvent les personnes ont beaucoup consommé ou sont en manque), l'évaluation des besoins sont réalisées. On cherche le confort plutôt que le soin (l'usager sera réorienté), pour maintenir l'état de la personne et éviter le craving, on sera davantage dans la gestion de la consommation dans but de pallier au manque. Le rôle de l'IDE au CAARUD est d'accompagner et d'évaluer mais il n'a pas de missions de soins. Il délivre donc très peu de soins techniques et intervient plutôt en termes d'orientation et de conseil si besoin.</p>	4
Critère 1.16.4	<p>Les professionnels coconstruisent avec la personne accompagnée, la stratégie de prise en charge de la douleur.</p> <p><i>Commentaire :</i> Les propositions d'orientation ou d'accompagnement sont discutées avec l'usager sauf en cas d'urgence où un appel est passé au 15. Les pistes d'actions sont échangées avec l'usager et réévaluées avec lui. Le rôle du professionnel est de proposer des pistes, qui sont validées ou non avec l'usager, sauf en cas d'urgence où l'on prend les décisions nécessaires. L'échange est fluide, et le professionnel est à l'écoute pour proposer des pistes, avec la notion de libre choix de la personne.</p>	4
Critère 1.16.5	<p>Les professionnels alertent et/ou mobilisent tous les moyens nécessaires pour soulager la douleur de la personne accompagnée.</p> <p><i>Commentaire :</i> Le soulagement de la douleur se fait davantage par les gestes simples de première intention type réhydratation, stock de nourriture, prise de tension si nécessaire et réorientation vers le médical si besoin de traitement. L'objectif est de réduire les manifestations de craving ou d'un état psychique détérioré, par l'écoute et les ressources à disposition du CAARUD (ravitaillement). Si la douleur est trop intense ou en cas de risque avéré, on appelle le 15 ou on prend conseil auprès des médecins du CSAPA juste à côté. Il y a une recherche de relais si nécessaire, car le CAARUD a peu de moyens en terme de gestion de la douleur. Il ne propose pas du soin, mais est vigilant sur les besoins à l'instant T en cas de craving, de douleurs dues au manque, de désorientation, d'idées suicidaires.</p>	4
Thématique	Continuité et fluidité des parcours	4
Objectif 1.17	La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant la continuité et la fluidité de son parcours.	4

Critère 1.17.1	<p>La personne est accompagnée pour prévenir les situations de transition ou de rupture dans son parcours. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> L'usager fréquente le CAARUD depuis 5 ans, et s'est senti accompagné dans des moments plus fragiles où il voulait tout arrêter, il est possible d'aller et venir, selon les principes de libre adhésion décrits dans le projet associatif et le livret d'accueil. L'usager rencontré bénéficie d'un accompagnement de longue date, il a conscience de la possibilité d'arrêter et revenir La gestion des parcours est une mission essentielle du CAARUD, dont le public est assez aléatoire, dans les allers et retours vers l'accompagnement, le retour à la rue ou la consommation sans RDR. La personne accompagnée rappelle son accompagnement de longue date, et les missions du CAARUD qui sont d'accueillir de nouvelles personnes. Parfois les personnes viennent, repartent, reviennent.</p>
Critère 1.17.2	<p>Les professionnels accompagnent la personne et mobilisent les partenariats nécessaires en cas de situation de rupture concernant son parcours. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les parcours des usagers de CAARUD sont parsemés de ruptures, le libre accès à la structure, permet des allers retours dans la prise en charge, l'équipe est à l'écoute et reste disponible. Les mardis matins, des réunions équipes sont organisées avec les services extérieurs, un travail est mené avec différentes antennes (Thonon, Cluses), qui dépendent d'Addiction France. Les professionnels peuvent échanger sur des usagers qui ont besoin de plus de matériel, évaluer la demande de l'usager pour orienter vers le bus, par exemple, etc.</p>
Critère 1.17.3	<p>Les professionnels apportent leur(s) expertise(s) en soutien d'autres intervenants dans l'accompagnement de la personne. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> L'équipe a une bonne connaissance des intervenants. La continuité du parcours est accompagnée, si telle est la demande de l'usager, et ce malgré la particularité du public qui "décroche" parfois et dont le parcours lui même est semé d'allers retours avec le CAARUD et même le soin. Les professionnels participent à des temps de coordination et d'échanges avec les autres intervenants, mais les synthèses autour d'un usager restent à la marge. Pour l'interlocuteur, nouvellement arrivé au CAARUD, le partenariat pourrait être à développer. Pour autant, étant IDE au CSAPA depuis quelques années, il peut apporter son expertise au niveau des méthodes utilisées et des formations complémentaires (PNL, CNV, coaching, ..)</p>
Critère 1.17.4	<p>Les professionnels participent aux réunions de coordinations (médico-psycho-sociales) nécessaires à l'accompagnement de la personne. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Il existe les mardis matins des réunions équipes avec les services extérieurs, un travail avec différentes antennes (Thonon, Cluses) qui dépendent d'Addiction France, lors duquel les professionnels peuvent échanger sur des usagers qui ont besoin de plus de matériel, évaluer la demande de l'usager pour orienter vers le bus, par exemple, etc. Des réseaux sont identifiés : Fédération Addiction, autres associations d'addictologie, lien avec le CHAL, convention ESMP, participation à des réunions interdisciplinaires en interne ou au sein des réseaux. Pour autant, il existe peu de réunions de synthèse autour d'un usager, et il manque de fiche de liaison à ce jour.</p>

Les professionnels participent aux différentes réunions en interne, et le réseau addictologie se déploie avec d'autres associations (ex OPPELIA).

Axes de progrès

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

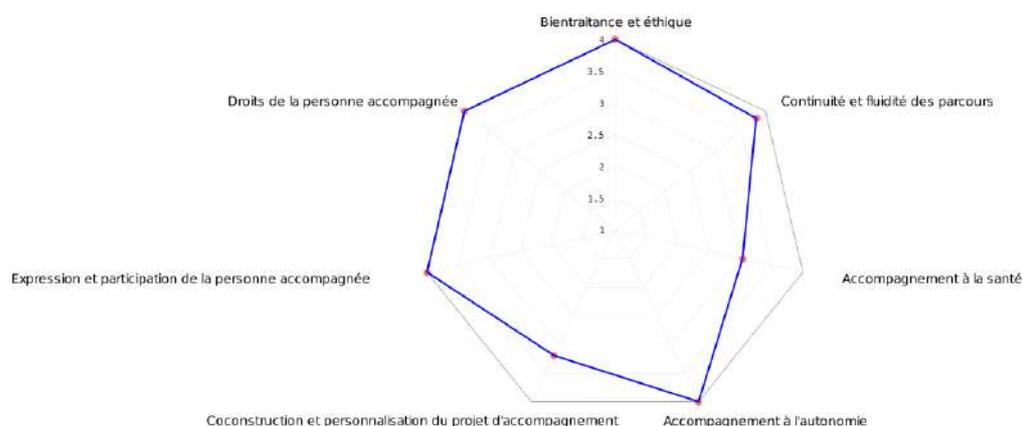
		Cotation
Thématique	Droits de la personne accompagnée	3,76
Objectif 1.2	La personne accompagnée est informée de ses droits de façon claire et adaptée. Sa compréhension est recherchée et favorisée.	3,29
Critère 1.2.3	<p>La personne accompagnée est systématiquement informée de la possibilité de désigner une personne de confiance pour l'accompagner et l'assister dans ses démarches.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les personnes rencontrées n'ont pas connaissance du rôle de la personne de confiance. Certaines indiquent posséder de l'entourage en proximité.</p>	1
Critère 1.2.4	<p>La personne a accès aux informations relatives à son accompagnement.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> L'utilisateur rencontré n'a pas de connaissance claire sur l'existence d'un dossier, mais est plus sûr de la traçabilité concernant le matériel délivré. Il n'a pas connaissance du logiciel et des transmissions faites. L'utilisateur rencontré a connaissance que les noms des gens qui passent sont notés, ainsi que la délivrance de matériel (sur un cahier) mais ne sait pas qu'il existe un logiciel, n'a pas connaissance du droit d'accès à son dossier, ni des modalités d'accès à celui-ci. L'utilisateur rencontré sait qu'il a accès à son dossier mais n'en connaît pas forcément les modalités d'accès, ni comment le demander.</p>	2
Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée	3,45
Objectif 1.8	La personne accompagnée participe à la vie sociale.	3,6
Critère 1.8.2	<p>La personne peut s'investir dans la vie sociale et culturelle et participer à des événements sur le territoire grâce à un accompagnement adapté.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> La personne rencontrée sait qu'il existe des projets qui ont été proposés pour maintenir la vie sociale, culturelle, sportive, mais des projets sont à renouveler ou faire aboutir (journée pêche, plus de sorties, plus d'heures d'ouverture) et un partenariat à développer. L'utilisateur connaît les activités du CAARUD, mais habite "loin" à 20km, il existe un accueil de jour mais que pour prendre une douche. L'utilisateur est informé de ce qui se passe au sein du CAARUD en termes d'activités, a pris en photos les différents temps forts de la semaine, mais vit à 20km, a ses activités à côté. Il y a peu d'offres là où il habite et les déplacements à Annemasse lui coûtent en terme d'énergie et lui font craindre le risque de fréquenter des usagers qui pourraient le faire replonger.</p>	2
Objectif 1.9	La personne accompagnée exerce sa citoyenneté et/ou bénéficie d'une éducation à la citoyenneté.	2

Critère 1.9.1	<p>La personne est accompagnée selon ses besoins et ses souhaits dans sa participation à la vie citoyenne. 2</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> La sensibilisation à la vie citoyenne est effective mais pas dans les missions du CAARUD, car le public qui fréquente la structure est "marginal" selon la personne. L'usager rencontré ne vote pas. La sensibilisation à la vie citoyenne reste limitée selon une autre personne rencontrée. La personne rencontrée connaît ses droits, mais ne s'exprime pas beaucoup sur cette question. L'usager sait que les débats sont ouverts mais que peu d'usagers votent.</p>
Critère 1.9.2	<p>Les professionnels utilisent des moyens et des outils adaptés permettant à la personne accompagnée d'exercer sa citoyenneté ou de bénéficier d'une éducation à la citoyenneté. 2</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Une sensibilisation est proposée sur les droits et l'exercice de la citoyenneté, cependant les usagers restent libre d'exercer ce droit, et au regard du public, il y a peu de personnes qui participent à la vie citoyenne. La question reste peu abordée auprès du public, mais l'équipe réfléchit à la sensibilisation à ce propos. A cet effet, le projet d'établissement en cours de rédaction aborde pour l'instant succinctement ce point, essentiellement pour indiquer l'importance du CAARUD dans son rôle de liens entre les usagers de drogue et les citoyens. L'équipe rappelle plutôt le cadre général de l'exercice de la citoyenneté. La citoyenneté est évoquée pendant des temps de groupe ; pour autant, l'exercice de la citoyenneté, bien que rappelé, est peu suivi.</p>
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement 2,75
Objectif 1.10	La personne est actrice de la personnalisation de son projet d'accompagnement. 2,5
Critère 1.10.2	<p>La personne avec son entourage et les professionnels en équipe, coconstruisent le projet d'accompagnement. 2</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> La personne rencontrée n'a pas de projet personnel d'accompagnement en CAARUD. L'entourage est peu, voire pas sollicité, mais la personne a pu nommer des personnes en qui elle a confiance pour être en lien avec sa famille lorsqu'il allait mal. Au global les personnes accompagnées n'ont pas connaissance d'un projet personnalisé. Le recueil des besoins se fait plus à l'oral, il n'a pas connaissance d'une traçabilité dans un logiciel.</p>
Critère 1.10.3	<p>Les professionnels évaluent les besoins de la personne pour construire son projet d'accompagnement en utilisant des outils d'évaluations validés. 2</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les échanges se font à l'oral et de façon succincte, de façon informelle. Il existe une trame de projet personnalisé et de recueil des attentes au CSAPA, mais il manque un outil adapté au CAARUD, car cette trame n'est pas utilisée par l'équipe sur le terrain. De plus, les dossiers usagers sur le logiciel TAGALIS ne sont pas remplis de façon exhaustive sur tous les items (santé, social, etc.) Une réflexion est en cours pour adapter un outil propre au CAARUD, un outil simple pour le recueil des attentes et un outil d'évaluation sur l'évolution du parcours de l'usager au sein de la structure, au regard du nombre d'année de fréquentation du CAARUD pour certains usagers.</p>

	Le recueil des besoins est fait lors de l'accueil de l'utilisateur, au regard des missions du CAARUD et de la situation de la personne. Il manque un outil adapté pour le formaliser. Pour le moment il n'existe pas d'outil suivi.	
Critère 1.10.6	<p>Les professionnels assurent la traçabilité et réévaluent le projet d'accompagnement avec la personne, chaque fois que nécessaire, et au moins une fois par an.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> La trame PPA n'est pas suivie sur le terrain et il n'y a pas d'évaluation du projet d'accompagnement. Le DIPEC n'est pas établi. Pour autant, des essais ont été menés par le passé, sans succès. Le Service indique y réfléchir. Il n'y a pas de PPA en CAARUD, il n'existe pas d'outil permettant de réévaluer le parcours de la personne malgré des usagers fréquentant le CAARUD de longue date. Il n'existe pas à ce jour d'outil approprié pour tracer le projet et le réévaluer une fois par an.</p>	1
Objectif 1.11	L'entourage est associé dans l'accompagnement de la personne.	3
Critère 1.11.2	<p>Les professionnels informent, orientent et/ou accompagnent l'entourage vers les dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Le professionnel ne connaît pas de lieu de répit, à part les cures ou post cures, mais qui ne s'adressent pas à l'entourage. L'équipe peut orienter vers des solutions de répit pour l'utilisateur type cure ou post cure. En revanche, il y a peu d'orientation vers des groupes de proches aidants, même si le CAARUD peut accueillir l'entourage. Pour autant, il existe des lieux d'accueil communautaires aux alentours permettant du répit.</p>	2
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	3,67
Objectif 1.12	La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant son autonomie.	3,33
Critère 1.12.2	<p>Les professionnels évaluent régulièrement les besoins de la personne accompagnée pour favoriser ou préserver son autonomie.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les besoins et attentes sont recueillis et réévalués à l'oral ou via le cahier de liaison, mais il manque un outil pour les formaliser et en assurer la traçabilité. Le logiciel n'est pas rempli de façon exhaustive et la trame de recueil des attentes et besoins n'est pas utilisée. L'évaluation se fait par l'entretien et l'observation physique lors du passage de l'utilisateur et si besoin une orientation est faite vers partenaires, une aide à la douche est possible.</p>	2
Thématique	Accompagnement à la santé	3,76
Objectif 1.14	La personne bénéficie d'un accompagnement en matière de prévention et d'éducation à la santé.	3,67
Critère 1.14.3	<p>Les professionnels orientent vers et/ou mettent en œuvre un programme de prévention et d'éducation à la santé adapté à la personne accompagnée.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> La prévention et l'éducation à la santé font partie des missions du CAARUD et sont partagées dans les stratégies de l'association. Pour autant, il n'existe pas un programme spécifique hors du</p>	2

	projet associatif pour formaliser ces thématiques et projets.	
Objectif 1.15	La personne est actrice de ses choix sur son accompagnement en santé, la stratégie thérapeutique et les soins qui lui sont proposés.	4
Critère 1.15.4	La personne accompagnée est associée à la gestion de son traitement médicamenteux pour favoriser sa compréhension et son adhésion et s'assurer de sa continuité.	N.C
Objectif 1.16	La personne accompagnée bénéficie d'une prise en charge de ses douleurs.	3,6
Critère 1.16.3	<p>Les professionnels recueillent, auprès de l'entourage, des informations sur les manifestations habituelles des douleurs chez la personne accompagnée.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Il y a souvent peu de liens avec l'entourage de la personne mais les usagers font preuve d'une vigilance mutuelle et alertent si besoin. Le recueil se fait davantage avec les autres usagers qui connaissent la personne ou entre membres de l'équipe qui connaît bien les usagers fréquentant le CAARUD.</p>	2

Chapitre 2 - Les professionnels



Axes forts

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

		Cotation
Thématique	Bienveillance et éthique	4
Objectif 2.1	Les professionnels contribuent aux questionnements éthiques.	4
Critère 2.1.1	<p>Les professionnels identifient en équipe les questionnements éthiques propres à la personne accompagnée.</p> <p><i>Commentaire :</i> Il existe de nombreux temps d'échanges en équipe pour évoquer des questions éthiques liées aux situations vécues, la démarche est favorisée par la direction. Des temps d'Analyse des Pratiques Professionnelles sont organisés à raison d'une fois par mois. L'équipe a pu faire appel à un juriste et un avocat sur certains sujets.</p>	4
	<p>Les professionnels associent la personne et son entourage, aux questionnements éthiques, liés à son accompagnement.</p> <p><i>Commentaire :</i> Les situations font l'objet d'échanges avec les usagers lors de différents temps en individuel ou collectif, formels ou informels. Les débats sont fluides et appréciés des usagers.</p>	4
Critère 2.1.3	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au questionnement éthique.</p> <p><i>Commentaire :</i> L'équipe d'encadrement (directrice, responsable qualité et chef de service) sensibilise régulièrement et se tient disponible en cas de besoin. Ils font appel à des professionnels tels que juriste ou avocat sur des thématiques professionnelles.</p>	4
	<p>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.</p>	4

Critère 2.1.4	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>La gouvernance du CAARUD indique que le service ne dispose par d'une instance spécifique sur l'éthique, mais que cette problématique est abordée en réunion d'équipe à partir des situations rencontrées par les professionnels dans le cadre de l'accompagnement des usagers.</p>	
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)	<p>Les professionnels respectent la dignité et l'intégrité de la personne accompagnée.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les droits des usagers sont connus et sont revus en équipe régulièrement. Les professionnels échangent souvent entre eux sur ces sujets, ils connaissent et mettent en pratique les droits fondamentaux des usagers, dont le respect de la dignité et l'intégrité. Par contre, le Projet de service, en cours de rédaction, n'aborde pas encore cette thématique.</p>	4
Critère 2.2.3 (Impératif)	<p>Les professionnels respectent la vie privée et l'intimité de la personne accompagnée.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les droits sont connus et régulièrement revus en équipe. Les professionnels échangent souvent entre eux sur ces sujets, ainsi qu'avec les usagers. Les pratiques sont restituées comme respectueuses de ces droits, notamment le respect de la vie privée et de l'intimité de la personne grâce à la confidentialité et l'anonymat.</p>	4
Critère 2.2.4 (Impératif)	<p>Les professionnels respectent la liberté d'opinion, les croyances et la vie spirituelle de la personne accompagnée.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les droits sont connus et régulièrement revus en équipe. Les professionnels échangent souvent entre eux sur ces sujets, ainsi qu'avec les usagers. Les pratiques sont indiquées respectueuses de ces droits. Le Projet associatif fait état de valeurs de respect de la religion (repris dans le livret d'accueil du salarié). Le Projet de service, en cours de rédaction, n'aborde pas encore cette thématique.</p>	4
Critère 2.2.5 (Impératif)	<p>Les professionnels respectent le droit à l'image de la personne accompagnée.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>L'accord sur le droit à l'image est formalisé sur papier libre que l'utilisateur signe pour donner son consentement, mais il fut indiqué qu'il n'existerait pas de document type à proprement parler que l'utilisateur signerait dès son premier accueil. Aussi, un "document type" a été remis aux évaluateurs au titre des éléments preuves, ciblant un événement spécifique : à noter que cela concerne peu les usagers, sauf pour un événement récent : les 40 ans de l'association.</p>	4
Critère 2.2.6 (Impératif)	<p>L'ESSMS favorise l'exercice des droits et libertés de la personne accompagnée.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Le principe de la libre adhésion des usagers, combiné avec celui d'un accueil inconditionnel, structurent la démarche des professionnels dans le soutien des usagers en termes d'exercice de leur droits.</p>	4

	Le Projet de Service en cours de rédaction ne réserve pas de partie spécifique à la question liée à l'exercice des droits.	
Critère 2.2.7 (Impératif)	<p>L'ESSMS garantit la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> La gouvernance du CAARUD met en œuvre pour les usagers, un principe de totale confidentialité sur leur accompagnement, basé sur la possibilité de l'anonymat et sur une organisation de la gestion des données personnelles. Les outils en place semble permettre le respect (notamment logiciel). La formalisation d'une démarche RGPD est un point d'amélioration identifié par le Service.</p>	4
Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée	4
Objectif 2.3	Les professionnels favorisent la participation sociale de la personne accompagnée.	4
Critère 2.3.1	<p>Les professionnels favorisent la préservation et le développement des relations sociales et affectives de la personne accompagnée.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les relations sociales et affectives sont favorisées et préservées, grâce aux divers temps d'échanges proposés au CAARUD entre usagers. La préservation des liens avec l'entourage proche est favorisé, bien que le public accompagné soit relativement isolé et les problématiques d'addiction difficiles à partager avec le proche entourage, notamment les familles. Au niveau des relations affectives, bien qu'il y ait eu des relations de couple à gérer (médiation), les règles sont rappelées, et des orientations possibles sont faites vers le planning familial ou le psychologue du CSAPA.</p>	4
Critère 2.3.2	<p>Les professionnels soutiennent et/ou orientent la personne accompagnée pour accéder aux services et dispositifs de droit commun.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> L'équipe réfléchit à un outil de recueil des besoins et de projet personnalisé propre au public CAARUD, car, malgré l'existence d'une trame PPA, cet outil n'est actuellement pas utilisé sur le terrain. Le recueil se fait sur le logiciel, le cahier de liaison ou via les notes personnelles de l'équipe. Malgré l'absence de formalisme du recueil de besoins et de projet, le lien et les orientations sont faits avec le droit commun, selon les missions du CAARUD, et le partenariat existant sur le territoire.</p>	4
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	3,2
Objectif 2.4	Les professionnels adaptent avec la personne son projet d'accompagnement au regard des risques auxquels elle est confrontée.	3,2
Critère 2.4.2	<p>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés aux addictions et conduites à risques auxquels la personne est confrontée.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Malgré le manque de formalisme du projet personnalisé, l'évaluation des risques liés aux addictions fait partie intégrante des missions du CAARUD. Les professionnels sensibilisent et accompagnent sur les risques associés (injection,</p>	4

	sensibilisation à l'usage de matériel stérile, ...).	
Critère 2.4.4	<p>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de dénutrition, malnutrition et/ou des troubles de la déglutition auxquels la personne est confrontée.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> La trame PPA n'est pas utilisée, mais la traçabilité est assurée par d'autres outils. L'évaluation quant à l'état de santé global de l'usager s'effectue via l'observation lors des activités communes proposées et des passages des usagers - notamment grâce aux temps d'échanges comme le brunch du lundi, qui va permettre d'évaluer la dénutrition, et proposer des aliments adéquats pour apporter les nutriments nécessaires Concernant les troubles de la déglutition, l'équipe reste vigilante envers les usagers qui rencontrent des problèmes dentaires dus à la consommation de stupéfiants - beaucoup ont des dents en mauvaise état, voire plus de dents.</p>	3
Critère 2.4.5	<p>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques liés à la sexualité auxquels la personne est confrontée.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> L'accompagnement intègre les thématiques de prévention et de santé sexuelle.</p>	3
Critère 2.4.6	<p>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de harcèlement ou d'abus de faiblesse auxquels la personne est confrontée.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Le CAARUD est vigilant sur différentes situations à risque suite à des retours d'expérience (viol ou violences sexuelles, racket devant les locaux,...) Les horaires d'ouverture ne permettent pas de gérer les situations de débordements en soirée et les weekends, et il n'y a pas de relais pas le Samu social, inexistant sur le territoire. L'équipe sensibilise les usagers sur les risques face à des personnes toxiques, voire dangereuses, et un espace de parole et de prise en charge dédié aux femmes est en réflexion.</p>	3
Critère 2.4.7	<p>Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement aux risques de radicalisation et/ou de prosélytisme auxquels la personne est confrontée.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Le risque ne semble pas être identifié au CAARUD, car les échanges semblent fluides sur la liberté d'opinion et de croyance religieuse. Il n'y aurait pas eu de situation de radicalisation ou prosélytisme identifiée selon les personnes rencontrées. Ce point ne fait pas l'objet d'un écrit spécifique visant à attirer l'attention de tout nouveau professionnel.</p>	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 2.5.2	<p>Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le suivi de son parcours professionnel en lien avec les partenaires.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Le suivi du parcours professionnel fait partie des missions du travailleur social, avec orientation vers le droit commun : accompagnement pour rédiger un CV ou une lettre de motivation, réorientation vers Pôle emploi qui se trouve proche des locaux de l'APRETO.</p>	4

	Il existe plusieurs partenariats avec des agences d'intérim d'insertion et avec le dispositif TAPAJ pour les jeunes.	
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> L'équipe est formée aux compétences psychosociales et aux entretiens motivationnels.	4
Thématique	Accompagnement à la santé	3,04
Objectif 2.6	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement en santé mentale de la personne.	3,33
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. <i>Commentaire :</i> Le lien avec la psychiatrie est indiqué comme étant compliqué (pénurie de psychiatres et longs délais de prises en charge en CMP) mais le partenariat avec les hôpitaux, les médecins et le plateau technique du CSAPA est en place. Il existe d'autres partenariats identifiés (dispositif AXIHOME , un chez soi d'abord, un dispositif dans le nord de la Haute Savoie pour des personnes ayant des troubles mentaux). L'équipe est formée sur les pathologies duelles (addictologie/psychiatrie), mais pas spécialement sur le champ de la psychiatrie. Il existe une convention de partenariat avec l'ESMP. Une formation complémentaire au risque suicidaire serait souhaitée par l'équipe. Il manque d'outils adaptés (pas de psychologue au CAARUD, pas d'échelles).	3
Critère 2.6.2	Les professionnels coconstruisent le projet d'accompagnement en santé mentale avec la personne et le réévaluent régulièrement. <i>Commentaire :</i> L'équipe reste vigilante sur l'état de santé global de la personne, notamment quant aux risques liés à la santé mentale (baisse de moral, idées suicidaires, décompensation). Les professionnels réorientent si nécessaire, l'échange est fluide, mais, sur la question de la santé psychique, en lien avec l'addiction, la distinction est parfois difficile. Il n'y a pas de projet personnalisé formalisé comprenant un volet sur la santé de l'utilisateur, dont la santé mentale.	3
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> Malgré l'absence de projet personnalisé, le partenariat est identifié en interne et en externe, et les réorientations sont effectives si besoin.	4
Objectif 2.7	Les professionnels adaptent le projet d'accompagnement de fin de vie et du deuil de la personne.	2,75
	Les professionnels recueillent et tracent les volontés de la personne sur son accompagnement de fin de vie et ses directives anticipées, selon des modalités	3

	adaptées.	
Critère 2.7.1	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels rencontrés éclairent cette question sur l'accompagnement au deuil par une situation récemment vécue, avec une mise en avant de bonnes pratiques.</p> <p>La direction nous a indiqué que la psychologue de l'Association pouvait également intervenir, à leur demande, auprès des usagers en situation de deuil.</p>	
Critère 2.7.3	Les professionnels échangent en équipe pour adapter l'accompagnement au deuil vécu par la personne.	4
Thématique	Continuité et fluidité des parcours	3,83
Objectif 2.8	Les professionnels favorisent la continuité de l'accompagnement dans l'ESSMS.	4
Critère 2.8.1	Les professionnels anticipent les situations de crise ou de rupture dans l'accompagnement ou le parcours de la personne et l'alertent des risques engendrés, le cas échéant.	4
Critère 2.8.2	<p>Les professionnels accompagnent les interruptions et les ruptures d'accompagnement de la personne.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels rencontrés indiquent que "si nous sommes en manque d'informations depuis 8 jours, nous allons tenter de reprendre contact avec l'utilisateur pour lui délivrer un message rassurant et exprimant notre disponibilité."</p>	4
Critère 2.8.3	<p>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.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels rencontrés indiquent que les réunions mensuelles communes avec le CSAPA sont des temps d'échange de pratiques et d'observation en matière de repérage et de gestion des risques de ruptures des usagers accompagnés.</p>	4
Objectif 2.9	Les professionnels facilitent la fluidité du parcours de la personne accompagnée, en coordination avec les partenaires.	4
Critère 2.9.1	<p>Les professionnels se coordonnent avec les partenaires du territoire impliqués dans le parcours de la personne accompagnée et partagent les informations nécessaires.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels rencontrés font état d'un vaste réseau de partenariat et d'une coordination "à 360°" avec les différents partenaires de leur territoire.</p> <p>Par exemple avec l'accueil de jour par un travail partagé dans la rue à l'appui d'un logiciel de maraude MANO partagé avec l'Escale (en cours de mise en place), avec Axi-home, dispositif d'accompagnement pour un toit ou avec la SPA pour le don de croquettes.</p>	4
Critère 2.9.2	<p>Les professionnels informent la personne accompagnée, et son entourage, des alternatives pour la continuité de son parcours.</p> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels rencontrés indiquent qu'ils connaissent les leviers leur permettant de proposer</p>	4

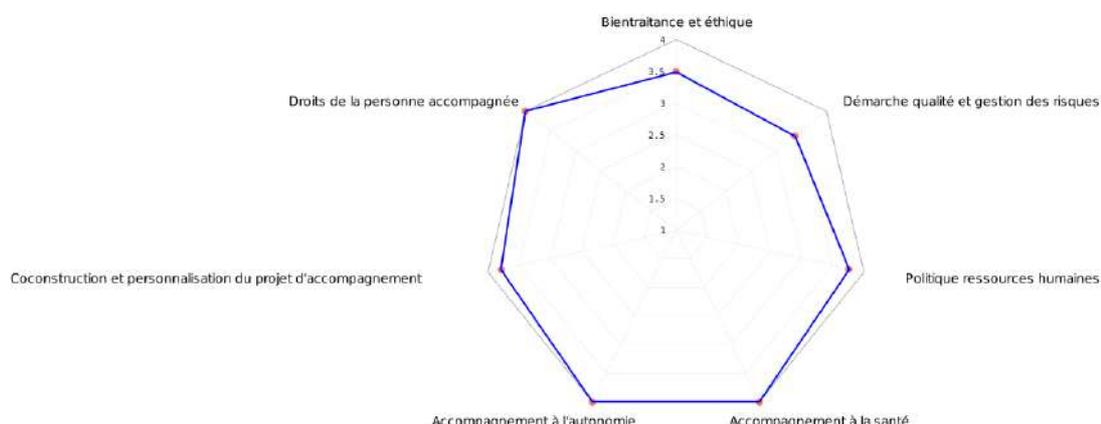
	une continuité de parcours à leurs usagers. A titre d'exemple avec Axi-home, dispositif d'accompagnement pour un toit.	
Critère 2.9.3	Les professionnels transmettent toute information nécessaire à la continuité de l'accompagnement de la personne aux professionnels qui prennent le relais et à l'entourage.	4
Objectif 2.10	Les professionnels partagent entre eux les informations nécessaires à la continuité de l'accompagnement de la personne.	3,5
Critère 2.10.1	Les professionnels partagent entre eux les informations nécessaires à l'accompagnement de la personne.	4
Critère 2.10.2	<p>Les professionnels respectent les règles de sécurisation des données, des dossiers et des accès.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels rencontrés indiquent qu'ils connaissent les règles de sécurisation des données et d'accès à celles-ci. Le service ne dispose pas d'une charte d'information présentant les droits et devoirs sur le volet numérique des professionnels, Le service n'a pas mis de documentation spécifique relative à la démarche RGPD en cours. Ce point est d'ailleurs un axe d'amélioration issu de l'auto-évaluation.</p>	3

Axes de progrès

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

Aucun axe de progrès n'a été identifié.

Chapitre 3 - L'ESSMS



Axes forts

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

		Cotation
Thématique	Bienveillance et éthique	3,5
Objectif 3.1	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie en matière de bienveillance.	3,5
Critère 3.1.1	<p>L'ESSMS définit sa stratégie en matière de bienveillance et en partage une définition commune avec l'ensemble des acteurs.</p> <p>3</p> <p><i>Commentaire :</i> L'auto évaluation réalisée en 2023 par la direction du CAARUD, avec les professionnels de ce service, a identifié l'absence de stratégie formalisée en tant que telle dans un plan d'action de prévention de la maltraitance et de promotion de la bienveillance déclinée spécifiquement pour le CAARUD. Le Projet de service est en cours de rédaction et devrait s'appuyer, pour le volet prévention de la maltraitance et promotion de la bienveillance, sur les axes généraux dans ces domaines validés par le CA ainsi que sur les RBPP de la HAS. Au moment de l'évaluation, cette partie reste à construire dans la version en travail. Plus globalement, peu de documents formalise directement cette notion. Dans la pratique, il fut indiqué que le Service porte et véhicule auprès de ses salariés une forte attention à prendre en compte toutes les dimensions liées à la bienveillance, en accord avec les principes portés par l'Association.</p>	
	<p>L'ESSMS définit l'organisation et les modalités de déploiement de sa démarche de bienveillance et met à disposition les outils adaptés.</p> <p>3</p> <p><i>Commentaire :</i> L'ESSMS n'a pas à ce jour formalisé une définition de l'organisation et les modalités de déploiement de sa démarche de bienveillance. La mise en oeuvre repose sur les valeurs et principes portés par l'Association et relayés par le Service.</p>	
	<p>L'ESSMS organise des actions de sensibilisation à la bienveillance pour tout nouvel intervenant (partenaire, bénévole,...)</p> <p>★</p>	

Critère 3.1.3	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>Dans le module "3 jours d'accueil", une demi-journée est consacrée à la seule question de la bientraitance.</p> <p>L'objectif est de donner au nouvel arrivant la possibilité de faire des choix éclairés en particulier sur les modalités de prise en compte et de traitement des questions de bientraitance dans le cadre général d'intervention du CAARUD, de respect des choix de vie de la personne, et du principe d'un accueil inconditionnel.</p> <p>Dans le cadre d'un "mois de tuilage", l'ESSMS met également en œuvre un programme d'intégration du nouvel arrivant. Celui-ci est dans une position d'observateur, avec des débriefings hebdomadaires ayant pour objet de vérifier s'il comprend et est en phase avec les modalités d'intervention mises en œuvre par l'équipe.</p> <p>Par exemple sur les choix à faire dans ses horaires de travail pour assurer « l'aller vers l'utilisateur » au regard des activités/modalités de vie de l'utilisateur.</p> <p>Autre bonne pratique, l'adaptation des horaires de contact avec les usagers en fonction des saisons.</p>
Critère 3.1.4	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la bientraitance. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les différents professionnels rencontrés font état du fait que la réunion d'équipe du CAARUD ainsi que celle commune aux CAARUD-CSAPA, constituent un cadre institutionnel où les questions d'éthique et de bientraitance sont abordées collectivement à partir de situations rencontrées.</p> <p>Lors des séances d'APP, qui se tiennent une fois par mois, le superviseur fait un tour de table pour identifier les sujets que les participants souhaitent aborder et, parmi ceux-ci, un sujet est retenu à la suite d'un arbitrage collectif.</p> <p>Des professionnels précisent qu'en plus de ces temps formels, ils disposent d'une "porte ouverte" auprès de la direction sur ces questions.</p> <p>Ils indiquent également qu'un groupe de travail participant à la rédaction du Projet d'établissement a réfléchi sur les questions de promotion de la bientraitance et du questionnement éthique.</p>
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	<p>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</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Tous les lundis, les usagers, qui le souhaitent, se rencontrent et rencontrent les professionnels du CAARUD entre 10 h à 12 h30 autour d'un temps « Brunch ».</p> <p>Ce temps de libre échange permet aux professionnels du CAARUD de recevoir et/ou d'identifier les besoins des usagers, liés à la consommation et à toute autre problématique, et ensuite d'orienter et/ou de mobiliser les ressources du territoire.</p> <p>Le CAARUD dispose d'un ancrage fort au sein de son territoire d'intervention avec des partenariats à 360°. Il est en particulier membre fondateur du GCSMS CHRS et ses professionnels participent à la cellule précarité.</p> <p>Le CAARUD bénéficie d'une enveloppe - non reconductible- de 18 000 € mobilisable pour l'« amélioration de la qualité de l'offre aux usagers » attribuée par l'ARS. Elle est, par exemple, utilisée pour une socio esthéticienne afin de permettre à l'utilisateur de travailler sur son "estime de</p>

	<p>soi ", pour un podologue, les soins des pieds étant très importants pour des publics vivant dans la rue....</p> <p>Le CAARUD développe une politique du « aller- vers » les usagers d'une façon développée et adaptée /adaptable à son public cible avec le bus "Fil rouge" (véhicule identifiable par des flocages).</p> <p>Une fois le bus en « stationnement » dans des lieux identifiés par les usagers du CAARUD, un des professionnels va, dans l'environnement immédiat du bus, à vélos, "rabattre" les usagers de ce secteur.</p> <p>Cette démarche du CAARUD du « aller vers » s'appuie sur une agilité organisationnelle qui lui fait redéfinir régulièrement les lieux de stationnement en fonction des besoins et/ou habitudes des usagers.</p>	
Thématique	Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement	3,8
Objectif 3.4	L'ESSMS coconstruit sa stratégie d'accompagnement et son inscription dans le territoire, dans une approche inclusive.	3,8
	L'ESSMS met en œuvre une approche inclusive des accompagnements proposés.	4
Critère 3.4.1	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>L'approche inclusive du CAARUD s'appuie sur un vaste réseau partenarial en particulier dans le cadre de maraudes réalisées en commun avec l'accueil de jour « L'Escale » et Apart'74 au cours desquelles ses professionnels vont au-delà d'une approche RDRD pour un accompagnement dans un parcours d'autonomie à l'appui d'une vision globale de la réduction des risques.</p> <p>Le Projet de Service en cours de rédaction réserve d'ores et déjà une partie dédiée à la question de l'inclusion et du rôle spécifique du CAARUD.</p>	
	L'ESSMS s'inscrit dans des partenariats pour enrichir son offre d'accompagnement au bénéfice des personnes.	4
Critère 3.4.2	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>Le CAARUD dispose de nombreux partenariats et de relais qui sont structurés par des temps formalisés de contact pour "prendre la température" avec retour en réunion d'équipe.</p>	
	L'ESSMS s'inscrit dans des projets communs avec les partenaires du territoire pour renforcer l'offre d'accompagnement.	3
Critère 3.4.3	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels font état du fait que le partenariat avec les équipes mobiles de santé mentale est à l'arrêt.</p>	
	L'ESSMS est force de proposition et d'innovation pour améliorer la qualité des accompagnements et les modalités d'intervention.	★
Critère 3.4.4	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>Le TAPAJ (Travaux Alternatifs Payés A la Journée) est une innovation sociale d'alternative à la manche. L'utilisateur participant bénéficie d'un contrat de travail et d'un paiement de 40 € en espèce en fin de journée. Cet outil de prévention propose 3 niveaux d'activité : des chantiers simples, des chantiers multiples, du travail d'insertion.</p> <p>Le CAARUD mène également des actions de dépistages en direction des saisonniers.</p>	
	L'ESSMS développe des actions d'ouverture à et sur son environnement pour favoriser les interactions et partenariats.	4

Critère 3.4.5	<p><i>Commentaire :</i></p> <p>Le CAARUD coordonne le Noël solidaire avec la Croix Rouge et Emmaüs. Il organise des journées de formation gratuites sur l'addictologie et sur ses pratiques deux fois par an qui rassemblent sur le Nord département des personnels de l'Escale, d'Annemasse, des IDE du CHAL, de l'association ARIES CHRS, des appartements de coordination thérapeutique et des Lits Haltes Soins Santé, ainsi que des éducateurs de rue de la Ville de Saint Julien en Genevois.</p>	
Thématique	Accompagnement à l'autonomie	4
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.	4
Critère 3.5.1	<p>L'ESSMS définit sa stratégie de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées et s'assure de sa mise en œuvre.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Le risque d'isolement est pris en compte par le CAARUD par la proposition d'activités et d'ateliers ayant en particulier pour objectif de créer du(des) lien(s). En outre, le Livret d'accueil présente bien les objectifs poursuivis et notamment celui de lutter contre l'isolement. De manière plus globale, les outils liés à la démarche qualité, bien qu'encore en construction, mettent en valeur la volonté d'évaluer les pratiques professionnels autour de cette notion.</p>	4
Critère 3.5.2	<p>Les professionnels mettent en œuvre les actions de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels indiquent qu'ils sont très attentifs à identifier les risques de perte d'autonomie et d'isolement. Connaissant les usagers, ils se disent être en capacité de pouvoir, pour cela, identifier leurs évolutions même très rapides ou sur du long-moyen terme. Les professionnels précisent qu'ils peuvent orienter les usagers du CAARUD vers des partenaires pouvant leur apporter soutien et/ou réponse : par exemple, l'Escale, dispositif d'accueil de jour, offre des repas le midi avec des permanences de travailleurs sociaux, des casiers pour mettre à l'abri des affaires personnelles, ainsi que des douches et une permanence médicale sans rdv. "Nous pouvons à tout moment en parler en réunion du mercredi et réfléchir sur des orientations possibles et mobiliser notre très large partenariat"</p>	4
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.	4
Thématique	Accompagnement à la santé	4
Objectif 3.6	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de gestion du risque médicamenteux.?	4
Critère 3.6.3	<p>Les professionnels accompagnent les personnes dans la continuité de leur prise en charge médicamenteuse.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels indiquent que la proximité entre les équipes du CSAPA et du CAARUD (qui partagent les mêmes locaux et des temps communs de concertation/coordination) leur permet, notamment, d'identifier et d'interagir sur des situations de rupture d'abstinence, de risque lié à un</p>	4

	manque ou à une nouvelle consommation.	
Critère 3.6.4	<p>Les professionnels alertent en cas de risque lié à la prise en charge médicamenteuse, dont la iatrogénie.</p> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels indiquent qu'en tant qu'"intervenants en première ligne", ils sont au fait et attentifs à ces problématiques. Hormis l'auto-évaluation, aucun document remis n'aborde cette question.</p>	4
Critère 3.6.5	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à la gestion du risque médicamenteux.</p> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels indiquent qu'ils sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à la gestion des consommations. "La réunion d'équipe se déroule en deux parties, d'abord sur les situations des usagers puis par des échanges sur une thématique comme les (nouveaux) produits" Des journées thématiques "addicto" se tiennent en juillet, septembre et décembre autour d'une thématique, par exemple la gestion du manque, la gestion du craving, les nouvelles substances identifiées sur le territoire comme actuellement le crack . Le plan de formation du CAARUD prévoit tous les ans une forme " base addictologie" ainsi que des formations au TROD.</p>	4
Objectif 3.7	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux.?	4
Critère 3.7.1	<p>L'ESSMS définit sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux et s'assure de sa mise en œuvre.</p> <p><i>Commentaire :</i> Le CAARUD dispose d'un protocole AEV (Accident Exposition au risque Viral) remis à jour tous les ans. Le DUERP traite des risques biologique et d'hygiène. Des protocoles nettoyage sont en place, datés de 2020. La question des infections est déjà en bonne place dans le cadre du Projet de Service en cours de rédaction.</p>	4
Critère 3.7.2	<p>Les professionnels mettent en œuvre les actions de prévention et de gestion du risque infectieux.</p> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels indiquent que le CSAPA réalise des permanences CGID et qu'ils sont eux-mêmes formés aux TROD "En maraude, selon la façon de consommer de l'utilisateur, nous proposons des seringues et des boîtes DASRI et pouvons délivrer des "Roule ta paille".</p>	4
Critère 3.7.3	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à la maîtrise du risque infectieux.</p> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels sont formés aux TROD.</p>	4
Thématique	Politique ressources humaines	3,75

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	<p>L'ESSMS définit et déploie sa politique ressources humaines et met en œuvre une démarche de prévention des risques professionnels.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> L'accueil de tout nouveau salarié fait l'objet d'un dispositif d'intégration comprenant en particulier un bilan mensuel sur un trimestre et /ou lors de la période d'essai. Le CAARUD consacre un budget formation de 45 000 € versus les 7 000 € "réglementaires obligatoires" . Ce budget permet aux professionnels de compléter leur qualification, par exemple, par des formations sur l'addiction tant en interne qu'en externe. Chaque salarié, s'il en éprouve le besoin, peut bénéficier d'un soutien par un psychologue (en externe et de façon confidentielle) en séance individuelle pendant 3 mois, renouvelable une fois. Le CAARUD n'est pas doté d'une procédure dédiée à la question du lanceur d'alerte. Ce point est repéré par le Service qui l'a intégré dans le cadre de son plan d'actions de la qualité.</p>	3
Critère 3.8.2	<p>L'ESSMS met en œuvre un processus d'accueil et d'intégration des nouveaux professionnels et intervenants.</p>	4
Critère 3.8.3	<p>L'ESSMS adapte sa gestion des emplois et des parcours professionnels aux évolutions du secteur et de sa stratégie.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> L'association développe un travail de réflexion sur la marque employeur pour développer son attractivité. Elle assure une reprise au maximum de l'ancienneté et veille à la concurrence que représente la proximité de la Suisse et les avantages sociaux qu'elle propose aux salariés frontaliers. La mobilité interne est soutenue, entre les différentes entités de l'association gestionnaire. Dans le cadre du respect de la continuité de service, l'aménagement des horaires de travail est abordé de façon à optimiser la conciliation entre vie pro et vie personnelle. Les salariés bénéficient d'une prime de fin d'année et de chèques cadeaux, soit environ 200 € de pouvoir d'achat complémentaire. L'association a mis en œuvre un travail sur la communication non violente CNV. Le plan d'actions de la qualité intègre une action de formalisation de la GEPP.</p>	3
Critère 3.8.4	<p>L'ESSMS met au service des accompagnements une équipe de professionnels formés et qualifiés.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les candidats doivent remettre une copie de leurs diplômes et fournir un extrait de leur casier judiciaire. Le Service indique qu'il n'y a pas encore de GEPP formalisée, avec une attention également à porter sur la conduite régulière des entretiens annuels.</p>	3
Critère 3.8.5	<p>L'ESSMS définit des modalités de travail adaptées pour garantir la sécurité, la continuité et la qualité de l'accompagnement des personnes.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les modalités de déplacement et de visites font l'objet de consignes de sécurité : par exemple, pas de visite d'un squat s'il n'y a pas d'accompagnement par un usager qui a prévenu les résidents du squat en amont et recueilli leur accord.</p>	4

	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux RBPP, procédures et références spécifiques à leur cadre d'intervention.</p> <p>4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> L'association gestionnaire est adhérente à la fédération Addiction qui participe à l'élaboration de référentiels dans le champ de l'addictologie. Le CAARUD dispose d'une veille avec l' Association d'autosupport animée pour des usagers de drogues. Ce sont des usagers actifs qui donnent des informations sur les (nouvelles) pratiques . Le CAARUD fournit aux professionnels des liens d'accès à ces informations, des flyers sur les nouvelles pratiques, et réalise une veille sanitaire sur les produits . A l'appui des supports de l' AERLI (Accompagnement et Education aux Risques liés aux Injections) de la Fédération Addiction, l'ESSMS apporte aux professionnels des informations/ formations sur les bonnes pratiques d'injection à moindre risque. Le CAARUD, dans le cadre d'une démarche de soutien à l'appropriation des RBPP par ses professionnels publie également une newsletter avec des liens vers les synthèses de RBPP et leurs modalités de mise en œuvre. Le CAARUD est abonné aux revues sur l'addiction et dispose d'une bibliothèque sur l'addictologie et les drogues</p>	
Objectif 3.9	L'ESSMS met en œuvre une politique de qualité de vie au travail.	4
	<p>L'ESSMS promeut une politique favorisant la qualité de vie au travail.</p> <p>4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Le logiciel RH dispose d'une alerte sur les récupérations devant être prises par les salariés. Un état des lieux a été réalisé par un prestataire extérieur en matière de QVT. La synthèse des travaux fut présentée en 2021. Nous avons pu repérer les axes de travail préconisés. La mise en oeuvre est toujours en cours, avec le soutien du prestataire. Ce point a d'ailleurs fait l'objet d'une information à l'équipe en mars 2023 où il est précisé qu'un questionnaire est diffusé et des groupes de travail prévus rapidement.</p>	
	<p>L'ESSMS favorise la qualité de l'environnement de travail des professionnels.</p> <p>4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels peuvent stationner les véhicules du service à leur domicile afin de leur éviter de repasser par le service systématiquement en fin de journée. L'ESSMS établit des plannings de travail sur une période de 4 mois. En outre, la dimension environnement de travail a fait l'objet d'une étude spécifique dans le cadre de l'accompagnement réalisé sur la QVT. Les résultats mettent en avant l'adaptation des équipements, mais des locaux un peu étroits, ainsi que des enjeux liés à l'accueil / stationnement des usagers devant les locaux.</p>	
	<p>L'ESSMS organise des espaces de discussion et de partage pour les professionnels et des temps de soutien psychologique et/ou éthique.</p> <p>4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les professionnels bénéficient d'une APP et d'une possibilité pour des entretiens de soutien avec un psychologue. Les professionnels du CAARUD ont une réunion de service une fois par semaine, sur 1h30.</p>	
Thématique	Démarche qualité et gestion des risques	3,36
	L'ESSMS définit et déploie sa démarche d'amélioration continue de la qualité et	

Objectif 3.10	gestion des risques.	3
Critère 3.10.1	<p>L'ESSMS définit sa politique qualité et gestion des risques.</p> <p><i>Commentaire :</i> L'ESSMS n'a pas à ce jour finalisé la formalisation de sa politique d'amélioration continue de la qualité. Pour autant, de nombreux documents sont en cours de production, tel le manuel qualité. Par contre, ils ne sont pas encore approuvés. L'Association est dotée d'un responsable qualité, avec une fiche de poste dédiée, faisant état d'une volonté institutionnelle d'investir fortement cette dimension. Un plan d'actions est en place, issu notamment des travaux réalisés dans le cadre de l'auto-évaluation. Une majorité des actions restent à mener au regard de la courte antériorité (février 2023). Le rapport d'activités 2021 donne à lire d'une synthèse de la démarche qualité, avec un énoncé des grandes orientations, une focale sur la démarche QVT et la réalisation de groupes de travail en lien avec le plan d'actions qualité. Il ne donne pas encore lecture de tout l'investissement mis par l'association en matière de démarche qualité, notamment par le déploiement de moyens humains spécifiques. La partie dédiée à la qualité dans le Projet de Service en cours de rédaction n'est pas encore complétée.</p>	3
Critère 3.10.2	<p>L'ESSMS met en œuvre sa démarche qualité et gestion des risques.</p> <p><i>Commentaire :</i> L'association gestionnaire dispose d'un "responsable qualité et développement de projet" qui anime une démarche de définition d'un plan d'amélioration continue de la qualité. La démarche, à ce jour, en est au stade de la définition d'un manuel qualité qui est en cours de validation par les instances associatives. Pour autant, une forte volonté associative fut exposée aux évaluateurs, mettant en avant le souhait de développer fortement cette dimension. Les RBPP sont mises en avant dans les fiches de poste du responsable qualité et du responsable éducatif, ainsi que dans le cadre du Projet de Service en cours de rédaction.</p>	3
Objectif 3.11	L'ESSMS définit et déploie son plan de prévention des risques de maltraitance et de violence.	3,67
Critère 3.11.2 (Impératif)	<p>L'ESSMS traite les signalements de faits de maltraitance et de violence, et met en place des actions correctives.</p> <p><i>Commentaire :</i> Les Fiches de déclaration d'événements indésirables sont traitées par une "Cellule E.I" composée d'une IDE, d'un psychologue et d'un travailleur social qui sont disponibles tous les jeudi pour traiter une FEI. Le professionnel ayant rédigé la FEI est informé des suites données par la cellule. La Newsletter hebdomadaire, distribuée sur toutes les adresses courriel des professionnels du service, les informe, sous format anonyme, des événements indésirables pour lesquels la cellule a été saisie et des suites données.</p>	4
Critère 3.11.3	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la détection et au signalement de faits de maltraitance et de violence.</p> <p><i>Commentaire :</i> A l'accueil du CAARUD, un cahier de liaison entre professionnels permet de faire un état au "fil de l'eau" des événements dont ceux relevant de la maltraitance et de la violence.</p>	4

	<p>Un protocole violence est en place.</p> <p>La question de la violence est souvent abordée au sein du service. Elle constitue d'ailleurs une problématique qui fut fortement traitée par la Direction ces dernières années.</p>	
Objectif 3.12	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.	3,33
Critère 3.12.2 (Impératif)	<p>L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Le CAARUD a mis en place un dispositif de représentants -élus- des usagers.</p> <p>Tous les lundi au Brunch, un représentant élu des usagers du CAARUD prend la parole pour expliquer aux participants son rôle, et recueille en direct les avis, remarques et/ou plaintes et réclamations des usagers présents.</p> <p>La newsletter, diffusée sur les adresses électroniques des professionnels, informe ceux-ci de suites donnée à une FEI.</p> <p>Le rapport d'activités 2021 ne traite pas de la question des réclamations, ni le Projet de Service en cours de rédaction.</p>	4
Objectif 3.13	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des événements indésirables.	4
Critère 3.13.1 (Impératif)	<p>L'ESSMS organise le recueil et le traitement des événements indésirables.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>La procédure FEI est en place. Elle donne une lecture précise du processus à déployer. Par contre, il est indiqué que cette procédure doit être revue annuellement, or, rien ne le démontre dans son contenu (pas de date initiale, ni visa).</p>	4
Critère 3.13.2 (Impératif)	<p>L'ESSMS communique sur le traitement des événements indésirables auprès des parties prenantes.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Le rapport d'activités n'aborde pas l'analyse des FEI dans son contenu. Pour autant, la procédure relative aux FEI indique le fait qu'il doit être réalisé un tableau de suivi, ainsi qu'un bilan annuel.</p> <p>La procédure aborde les EIG.</p>	4
Critère 3.13.3 (Impératif)	<p>Les professionnels déclarent et analysent en équipe les événements indésirables et mettent en place des actions correctives.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Les professionnels indiquent qu'ils connaissent et savent utiliser les fiches de déclaration des EI (dans le serveur intranet).</p> <p>Tous les mardi, une cellule de traitement se réunit pour étudier ces fiches et définir un plan d'actions, qui est diffusé à tous les membres du CCARUD sur leur messagerie professionnelle via la newsletter.</p>	4
Critère 3.13.4	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion des événements indésirables.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i></p> <p>Un mercredi par mois, une réunion autour du PACQ avec tous les salariés permet un temps de sensibilisation et de formation en particulier sur les EI.</p>	4
Objectif 3.14	L'ESSMS est doté d'un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité.	2,5

Critère 3.14.3	<p>Les professionnels participent aux exercices et aux retours d'expérience partagés, organisés par l'ESSMS. 3</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Le service dispose d'un Protocole sur la violence et l'urgence . Les professionnels rencontrés indiquent avoir suivi une formation incendie (ayant permis des constats pertinents). Pour autant, le plan global de gestion de crise reste à formaliser.</p>
Critère 3.14.4	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion de crise. 3</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les réunions d'équipe permettent d'aborder ce point. La Direction soutient les professionnels dans l'appréhension des situations délicates. Ils ont accès à de l'APP. Le plan de gestion de crise reste à formaliser pour décrire les processus d'implication et de communication vis à vis des professionnels.</p>
Objectif 3.15	<p>L'ESSMS s'inscrit dans une dynamique d'innovation et d'évolution sociétale. 3,67</p>
Critère 3.15.1	<p>L'ESSMS définit et met en oeuvre sa stratégie d'optimisation des achats et de développement durable. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> L'ESSMS déploie une politique de développement durable, structurée autour des éléments suivants; -Des économies de consommation de l'énergie, notamment par une sensibilisation des professionnels à éteindre les lumières des locaux, -La gestion optimisée de la papeterie, -La gestion des envois postaux, -Une politique d'achat de biens recyclés auprès d'Emmaüs, -Le recyclage du matériel informatique et des photocopieurs -L'usage de gobelets en carton pour les fontaines, -La réduction des impressions avec une préprogrammation en noir et blanc...</p>
Critère 3.15.2	<p>L'ESSMS définit et déploie sa stratégie numérique. 3</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> L'ESSMS ne dispose pas d'une stratégie numérique formalisée dans une charte informatique.</p>
Critère 3.15.3	<p>Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux outils numériques. 4</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Les différents plans de formation ont proposé des formations à Word et à Tagalis. Une page Facebook a été créée pour fournir de l'information sur la Réduction Des Risques.</p>

Axes de progrès

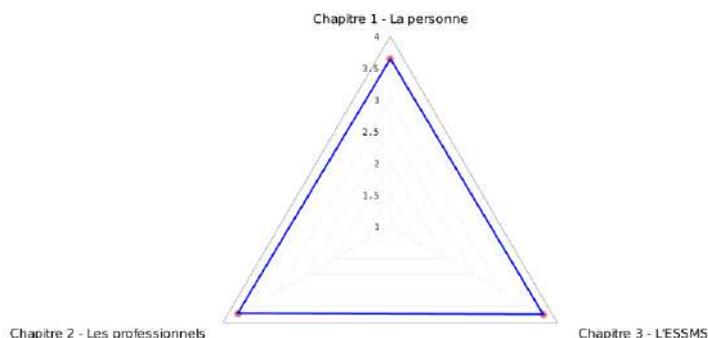
(reprise des critères standards cotés 1 ou 2 et des critères impératifs cotés 1, 2 ou 3)

		Cotation
Thématique	Accompagnement à la santé	4
Objectif 3.6	L'ESSMS définit et déploie sa stratégie de gestion du risque médicamenteux.?	4
Critère 3.6.1	L'ESSMS définit sa stratégie de gestion du risque médicamenteux et s'assure de sa mise en œuvre.	N.C
Critère 3.6.2 (Impératif)	Les professionnels respectent la sécurisation du circuit du médicament.	N.C
Thématique	Démarche qualité et gestion des risques	3,36
Objectif 3.11	L'ESSMS définit et déploie son plan de prévention des risques de maltraitance et de violence.	3,67
Critère 3.11.1 (Impératif)	<p>L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> L'ESSMS ne dispose pas à ce jour de plan formalisé de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnels accompagnés. Pour autant, le plan d'actions qualité issu de l'auto-évaluation invite à la réalisation d'une action spécifique en la matière (rédiger un protocole). Notons qu'il existe un protocole "violence" daté de 2019.</p>	3
Objectif 3.12	L'ESSMS assure le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.	3,33
Critère 3.12.1 (Impératif)	<p>L'ESSMS organise le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Le service ne dispose pas d'un registre des plaintes et réclamations. Les échanges ont mis en avant un vole et un non remplacement du support. Il n'y a pas de processus formalisé en matière de réclamation. Le plan d'actions de la qualité met en avant plusieurs actions en la matière, suite à l'auto-évaluation. Il est notamment attendu la future réalisation d'une procédure dédiée, ainsi que la mise en place d'un livret dédié en direction des usagers. Les modalités et processus liés aux réclamations ne sont pas explicités dans le cadre du livret d'accueil de l'utilisateur. En revanche, le CAARUD met à disposition, à l'accueil, une boîte à idées et un livre d'or.</p>	3
Critère 3.12.3 (Impératif)	<p>Les professionnels analysent en équipe les plaintes et les réclamations et mettent en place des actions correctives.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> Le CAARUD n'offre pas aux usagers un accès à un "registre des plaintes et des réclamations" identifié formellement en tant que tel. Cependant il existe à l'accueil du CAARUD une boîte à idées qui recueille les remarques et propositions des usagers parmi lesquels parfois s'expriment des doléances d'utilisateurs sur leurs prises en charge. Cette boîte à idées est consultée systématiquement le vendredi et son contenu est traité le lundi après-midi.</p>	3

	La liste des personnes référentes est affichée à l'accueil du CAARUD et clairement lisible. Il n'y a pas de documents / supports traçant les principales actions correctives mises en œuvre au regard du processus de réclamation. La procédure en la matière reste à formaliser.	
Objectif 3.14	L'ESSMS est doté d'un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité.	2,5
Critère 3.14.1 (Impératif)	<p>L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité et le réactualise régulièrement.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> L'ESSMS ne dispose pas de plan de gestion de crise et de continuité de l'activité, formalisé et finalisé. Suite à l'autoévaluation réalisée début 2023, sa réalisation est inscrite au plan d'action qualité avec, comme date butoir, le deuxième semestre 2023.</p>	2
Critère 3.14.2 (Impératif)	<p>L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne et en externe.</p> <hr/> <p><i>Commentaire :</i> L'ESSMS ne dispose pas, à ce jour, de plan de gestion de crise en interne et en externe.</p>	2

Niveau global atteint par l'ESSMS

Présentation de la synthèse de la cotation des trois chapitres.



Appréciation générale

L'évaluation s'est déroulée dans de très bonnes conditions, avec une disponibilité de l'équipe et une mise à la lecture de l'ensemble des documents du service. Il faut noter que la démarche fut conduite après une période de refonte du Service quelques années auparavant et dans une situation d'ancienneté ne dépassant pas une année pour les professionnels du CAARUD (en dehors des fonctions transversales de Direction ou de la démarche Qualité). Les échanges avec les usagers furent riches et permirent d'aborder l'ensemble des thématiques dédiées dans le cadre du référentiel.

Il ressort de fortes valeurs portées par l'institution et intégrées par les professionnels rencontrés, avec un accompagnement quotidien reposant sur des savoir-faire partagés (RdR, matériel, conseil, soutien...). Ce constat est notamment favorisé par des temps de réflexions valorisés au cours de l'évaluation.

Pour aller plus loin, les constats de l'évaluation ont mis en avant des besoins de formalisation, en lien avec la dynamique qualité en cours de structuration, notamment en matière de Projet de Service (en cours de rédaction au moment de l'évaluation) ou sur certains outils de traçabilité de l'accompagnement personnalisé (DIPEC, projet personnalisé...). Des perspectives furent également identifiées en termes de structuration des processus sur les FEI, les réclamations ou la gestion de crise, en accord avec les observations formulées par le CAARUD au cours de son auto-évaluation.

Observations de l'ESSMS

Chapitre 1	Nous n'avons aucun commentaire particulier à faire sur ce chapitre
Chapitre 2	Nous n'avons aucun commentaire particulier à faire sur ce chapitre
Chapitre 3	Nous n'avons aucun commentaire particulier à faire sur ce chapitre
Observation générale	Dans "Appréciation générale" une petite erreur s'est glissée concernant les perspectives identifiées en termes de structuration des processus. Il est fait mention des FEI alors que ceux-ci sont bien formalisés (cotation 4 à chaque EE), il s'agit plus en fait des plaintes et réclamation.

Annexes

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

		Cotation
Critère 3.6.2	<p>Les professionnels respectent la sécurisation du circuit du médicament.</p> <p><i>Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur :</i> Les professionnels du CAARUD ne délivrent aucun médicament, à l'exception de TSN (nicotine). Elément confirmé par les résultats de l'autoévaluation réalisée par le Service. Hormis l'autoévaluation, aucun document remis n'aborde cette question. Dans le cadre du rapport d'activités 2021 d'APRETO, la question du circuit du médicament n'est abordée que pour le CSAPA. Cependant, du fait de leurs liens avec le CSAPA, les 2 IDE indiquent connaître les protocoles et règles de sécurisation du circuit du médicament pour les usagers qu'ils accompagnent.</p>	N.C
Critère 3.11.1	<p>L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées.</p> <p><i>Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur :</i> L'ESSMS ne dispose pas à ce jour de plan formalisé de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnels accompagnés. Pour autant, le plan d'actions qualité issu de l'autoévaluation invite à la réalisation d'une action spécifique en la matière (rédiger un protocole). Il existe un protocole "violence" daté de 2019.</p>	3
Critère 3.12.1	<p>L'ESSMS organise le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations.</p> <p><i>Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur :</i> Le service ne dispose pas d'un registre des plaintes et réclamations. Les échanges ont mis en avant un vole et un non remplacement. Il n'y a pas de processus formalisé en matière de réclamation. Le plan d'actions de la qualité met en avant plusieurs actions en la matière, suite à l'autoévaluation. Il est notamment attendu la future réalisation d'une procédure dédiée, ainsi que la mise en place d'un livret dédié en direction des usagers. Les modalités et processus liés aux réclamations ne sont pas explicités dans le cadre du livret d'accueil de l'utilisateur. En revanche, le CAARUD met à disposition, à l'accueil, une boîte à idées et un livre d'or.</p>	3
Critère 3.12.3	<p>Les professionnels analysent en équipe les plaintes et les réclamations et mettent en place des actions correctives.</p> <p><i>Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur :</i> Le CAARUD n'offre pas aux usagers un accès à un "registre des plaintes et des réclamations" identifié formellement en tant que tel. Cependant il existe à l'accueil du CAARUD une boîte à idées qui recueille les remarques et propositions des usagers parmi lesquels parfois s'expriment des doléances d'usagers sur leurs prises en charge. Cette boîte à idées est consultée systématiquement le vendredi et son contenu est traité le lundi</p>	3

	<p>après-midi.</p> <p>La liste des personnes référentes est affichée à l'accueil du CAARUD et clairement lisible.</p> <p>Il n'y a pas de documents / supports traçant les principales actions correctives mises en œuvre au regard du processus de réclamation. La procédure en la matière reste à construire.</p>	
Critère 3.14.1	<p>L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité et le réactualise régulièrement.</p> <hr/> <p><i>Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur :</i></p> <p>L'ESSMS ne dispose pas de plan de gestion de crise et de continuité de l'activité, formalisé et finalisé.</p> <p>Suite à l'autoévaluation réalisée début 2023, sa réalisation est inscrite au plan d'action qualité avec, comme date butoir, le deuxième semestre 2023.</p>	2
Critère 3.14.2	<p>L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne et en externe.</p> <hr/> <p><i>Éléments de justification de la cotation par l'évaluateur :</i></p> <p>Le service dispose d'un Protocole sur la violence et l'urgence .</p> <p>Les professionnels rencontrés indiquent avoir suivi une formation incendie (ayant permis de constater et de traiter le fait qu' "une porte était à l'envers").</p> <p>Pour autant, le plan global de gestion de crise reste à formaliser.</p>	2

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.